

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO
DEPARTAMENTO DE LETRAS, ARTES E COMUNICAÇÃO
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

**A comunicação de crise em situações de catástrofe: o caso do incêndio de
Pedrógão Grande**



SARA CRISTINA MAGALHÃES TAPA

Orientadora: Professora Doutora Daniela Esperança Monteiro da Fonseca
Co-orientador: Professor Doutor Fábio Fonseca Ribeiro

Vila Real, 2019

“Foi para pousar para a fotografia e pouco mais”

Filipa Rodrigues

bombeira ferida no dia 17 de junho de 2017

Agradecimentos

À Filipa Rodrigues, pelo exemplo de resiliência e pela admirável atitude de sinceridade e coragem que teve a falar sobre este assunto.

À Professora Doutora Daniela Fonseca e ao Professor Doutor Fábio Ribeiro, pela disponibilidade e paciência demonstradas durante a orientação. Tenho a certeza que a qualidade deste trabalho não teria sido a mesma, se não fossem tão acessíveis.

À Neuza Carvalho e ao Carlos “CaZé” Dias, amigos e “parceiros das terças-feiras”, pelos momentos de partilha, confraternização e interajuda.

À minha família, em especial, à minha mãe, à minha irmã e à Inês, pelo carinho, compreensão e palavras de incentivo.

Aos meus amigos, em particular à Sofia, pela paciência e apoio.

Aos colegas do Corpo de Bombeiros Voluntários de Ribeira de Pena, pela camaradagem, boa disposição e motivação.

Aos elementos do Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro da GNR (GIPS) que guarneceram o Centro de Meios Aéreos de Ribeira de Pena durante o verão de 2018, pela colaboração e inspiração.

À minha entidade patronal, por me ter permitido conciliar o meu trabalho com as deslocações à UTAD.

Ao professor Paulo Nogueira, pela ajuda concedida no fornecimento de contactos.

Ao enfermeiro Luís “Rock”, por se ter dedicado a divulgar o meu inquérito, de modo tão eficaz.

A todas as pessoas que aceitaram ser entrevistadas, pela sua abertura e pelo seu precioso contributo para a investigação: 2^a Comandante Nacional Patrícia Gaspar, Jorge Dias, Marco Dias, Dra. Paula Leal, Filipe Domingues, Manuel Lourenço, prof. Luís Lopes, prof.^a Paraskevi Karanikola, Miguel Ângelo Marques, José António Pereira, Frederico Correia, Christiana Martins, João Francisco Gomes, Patrícia Carvalho, Sílvia Cruz, Maria Sousa, Sandra Jorge, Hugo Azevedo e Pedro Simões.

A todas as pessoas que anonimamente colaboraram com esta investigação.

Resumo

Esta investigação explora o papel da comunicação de crise em situações de catástrofe partindo do caso do incêndio de Pedrógão Grande. A magnitude e, acima de tudo, o elevado número de vítimas mortais tornaram o evento bastante mediatizado, colocando as organizações envolvidas perante uma crise que afetou a sua imagem e credibilidade.

Neste sentido, pretendeu-se analisar em que medida a comunicação de crise em Pedrógão Grande correspondeu às expectativas dos diferentes públicos. Por um lado, foi averiguada a forma como as diversas entidades envolvidas geriram a comunicação face ao incêndio de Pedrógão Grande, sob o ponto de vista das instituições. Por outro lado, procurou-se conhecer a perceção dos jornalistas que cobriram o evento relativamente ao acesso à informação sobre o caso. Paralelamente, foi investigada a perceção da opinião pública relativamente às ações tomadas pelas autoridades no âmbito da comunicação.

Para atingir estes objetivos recorreu-se a uma triangulação metodológica que cruzou instrumentos de recolha de dados quantitativos e qualitativos (inquérito por questionário, entrevistas centradas e pesquisa documental).

Os resultados obtidos sugerem que as entidades, sobretudo de âmbito nacional, não estão disponíveis para falar sobre a temática da comunicação. A análise do caso do incêndio de Pedrógão Grande revelou uma ausência de planos de comunicação de crise, falta de estratégia e falhas na preparação, o que demonstra um grande desfasamento entre a teoria e a prática nesta área das relações públicas. Perante uma catástrofe, o Comandante das Operações de Socorro e/ou o oficial de relações públicas devem estar familiarizados com os princípios da comunicação de crise, e a divulgação de informação operacional por parte das autoridades políticas deve ser evitada.

Palavras - chave: Relações públicas; imagem; reputação; crise; comunicação de crise, catástrofe; incêndio; Pedrógão Grande.

Abstract

This research explores the role of crisis communication during catastrophic events, taking into account the situation of the Pedrógão Grande wildfire. Its impact and, above all, the high number of fatalities held media attention for a while, thus conducting the organizations involved in a crisis that affected their image and credibility.

In this sense, it was intended to analyze how the crisis communication in Pedrógão Grande corresponded to the expectations of the different publics. It was examined how the various entities were able to manage the communication processes during the Pedrógão Grande wildfire. In addition, it was sought to know the perception of journalists who covered the event regarding the access to information about the case. At the same time, the public perception of the actions taken by the authorities in the area of communication was investigated.

In order to achieve these objectives, a methodological triangulation was used, combining quantitative and qualitative methods (questionnaire survey, focused interviews and documentary research).

The results suggest that entities, especially at the national level, are not available to talk about the issue of communication. The analysis of the Pedrógão Grande fire case revealed an absence of crisis communication plans, lack of strategy and lack of preparation, which shows a great mismatch between theory and practice in this area of public relations. When a disaster occurs, the Relief Operations Commander and / or public relations officer should be familiar with the principles of crisis communication and the dissemination of operational information by the political authorities should be avoided.

Keywords: Public relations; image; reputation; crisis; crisis communication, disaster; wildfire; Pedrógão Grande.

Lista de Acrónimos e Siglas

ADOS – Agrupamento Distrital de Operações de Socorro
ANPC – Autoridade Nacional de Proteção Civil
AVIPG – Associação das Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande
CB – Corpo de Bombeiros
CCO – Centro de Coordenação Operacional
CCOD – Centro de Coordenação Operacional Distrital
CCON – Centro de Coordenação Operacional Nacional
CDOS – Comando Distrital de Operações de Socorro
CODIS – Comandante Operacional Distrital
CONAC – Comandante Operacional Nacional
COS – Comandante das Operações de Socorro
CDPC – Comissão Distrital de Proteção Civil
CMPC – Comissão Municipal de Proteção Civil
CNPC – Comissão Nacional de Proteção Civil
CNOS – Comando Nacional de Operações de Socorro
CRPC – Comissão Regional de Proteção Civil (Madeira)
CROEPC – Centro Regional de Operações de Emergência de Proteção Civil
CS – Comunicação Social
EDP – Energias de Portugal
ENB – Escola Nacional de Bombeiros
ERC- Entidade Reguladora Para a Comunicação Social
DECIF- Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Florestais
FEB – Força Especial de Bombeiros
FWI – Fire Weather Index
GIPS – Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro
GNR – Guarda Nacional Republicana
ICNF – Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas
INE – Instituto Nacional de Estatística
INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica
INMLCF – Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses
IPMA – Instituto Português do Mar e da Atmosfera
LBP – Liga dos Bombeiros Portugueses

MAI – Ministério da Administração Interna
MCS – Meios de Comunicação Social
OCS – Órgãos de Comunicação Social
PCO – Posto de Comando Operacional
PDE – Plano Distrital de Emergência
PME – Plano Municipal de Emergência
PNE – Plano Nacional de Emergência
PRE – Plano Regional de Emergência
PPD/ PSD – Partido Social Democrata
PS – Partido Socialista
ROB – Rede Operacional dos Bombeiros
SIRESP – Sistema Integrado de Redes de Emergência e Socorro de Portugal
SIOPS – Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro
SGO – Sistema de Gestão de Operações
SRPCBA – Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores
SRPC – Serviço Regional de Proteção Civil da Madeira
TO – Teatro de Operações
UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
ZI – Zona de Intervenção

Índice

AGRADECIMENTOS	V
RESUMO	VII
ABSTRACT	IX
LISTA DE ACRÓNIMOS E SIGLAS	XI
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	3
1.1. COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS	3
1.2. REPUTAÇÃO E IMAGEM	4
1.3. PERTURBAÇÕES NA NORMALIDADE DAS ORGANIZAÇÕES	5
1.4. GESTÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO DE CRISE	7
1.4.1. DEFINIÇÃO DE CRISE.....	7
1.4.2. TIPOLOGIAS DE CRISE	9
1.4.3. GESTÃO DE CRISE	11
1.4.4. COMITÉ DE CRISE.....	14
1.4.5. DEFINIÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE CRISE	15
1.4.6. PLANO DE CRISE E PLANO DE COMUNICAÇÃO DE CRISE	19
1.4.7. <i>STAKEHOLDERS</i> / PÚBLICOS - ALVO.....	21
1.5. COMUNICAÇÃO DE CRISE EM SITUAÇÕES DE CATÁSTROFE	24
1.5.1. DISTINÇÃO ENTRE COMUNICAÇÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO DE RISCO	26
1.5.2. GESTÃO DA CRISE DE ACORDO COM AS FASES DE UMA CATÁSTROFE	29
1.5.3. <i>STAKEHOLDERS</i> NUMA CATÁSTROFE	34
1.5.4. O PORTA-VOZ NUMA CATÁSTROFE	40
CAPÍTULO 2. ENQUADRAMENTO DO ESTUDO	47
2.1. A ORGANIZAÇÃO DA ESTRUTURA DA PROTEÇÃO CIVIL EM 2017	49
2.2. ENTIDADES LIGADAS AOS INCÊNDIOS DE PEDRÓGÃO GRANDE	59
2.3. ENQUADRAMENTO DO ESTUDO NO ESPAÇO GEOGRÁFICO	62
2.4. ENQUADRAMENTO NO TEMPO	69

2.5. ENQUADRAMENTO A NÍVEL POLÍTICO	70
CAPÍTULO 3. ANÁLISE EMPÍRICA	73
3.1. PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS	73
3.1.1 INQUÉRITO VIA QUESTIONÁRIO	75
3.1.2 ENTREVISTA.....	77
3.1.3 PESQUISA DOCUMENTAL	78
3.2. ANÁLISE QUANTITATIVA: O INQUÉRITO	79
3.2.1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS DADOS OBTIDOS	107
3.3. ANÁLISE QUALITATIVA	108
3.3.1. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	108
3.3.1.1 DISPONIBILIDADE DAS ENTIDADES E PERSONALIDADES CONTACTADAS PARA O ESTUDO .	108
3.3.1.2 PERSPETIVA DAS ENTIDADES	113
3.3.1.3 PERSPETIVA DOS JORNALISTAS	123
3.3.1.4 ATITUDE DAS VÍTIMAS	134
3.3.1.5. PERSPETIVA DE VOLUNTÁRIOS E ELEMENTOS QUE DESENVOLVERAM PROJETOS NA REGIÃO	138
3.3.1.6 PERSPETIVA DE OPERACIONAIS QUE ESTIVERAM NO INCÊNDIO	144
3.3.1.7 PERSPETIVA DE ESPECIALISTAS NA ÁREA FLORESTAL.....	146
3.3.1.8 SÍNTESE DA ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	148
3.3.2. REFLEXÃO SOBRE TRÊS MOMENTOS MARCANTES AO NÍVEL DA COMUNICAÇÃO	152
DISCUSSÃO DE RESULTADOS	165
CONCLUSÃO	171
BIBLIOGRAFIA ATIVA	175
BIBLIOGRAFIA PASSIVA	184
APÊNDICES.....	185
ANEXOS	293

Índice de Apêndices

Apêndice 1. Cronologia	185
Apêndice 2. Questionário	199
Apêndice 3. Entrevista a Patrícia Gaspar – 2ª Comandante Operacional Nacional da ANPC	207
Apêndice 4. Entrevista a Jorge Dias - Chefe de Divisão de Comunicação e Sensibilização da ANPC.	209
Apêndice 5. Entrevista a um representante da Liga dos Bombeiros Portugueses, que solicitou o anonimato	211
Apêndice 6. Entrevista a Marco Dias - Gabinete Técnico Florestal do Município de Góis... 214	
Apêndice 7. Entrevista a Paula Leal - técnica superior de comunicação e imagem do Município de Penela.....	215
Apêndice 8. Entrevista a Filipe Domingues - Gabinete de Apoio à Presidência do Município de Oleiros.....	216
Apêndice 9. Entrevista a Manuel Pereira Lourenço - Chefe de Gabinete de Apoio à Presidência do Município de Alvaiázere	219
Apêndice 10. Entrevista a Filipa Rodrigues, bombeira da corporação de Castanheira de Pera ferida nos incêndios de 17 de junho de 2017	221
Apêndice 11. Entrevista a 3 operacionais que estiveram no terreno a combater o incêndio e que solicitaram o anonimato para as suas declarações.....	223
Apêndice 12. Entrevista a Luís Lopes - director do curso de Engenharia Florestal (1º ciclo) da UTAD	225
Apêndice 13. Entrevista a Paraskevi Karanikola - Professora do Departamento de Floresta e Gestão do Ambiente e Recursos Naturais da Democritus University of Trace - Grécia	226
Apêndice 14. Entrevista a Miguel Ângelo Marques - jornalista da SIC	229
Apêndice 15. Entrevista a um jornalista da Lusa que solicitou o anonimato	233
Apêndice 16. Entrevista a um jornalista de um órgão de comunicação local, que solicitou o anonimato	236
Apêndice 17. Entrevista a José António Pereira - jornalista da RTP	239
Apêndice 18. Entrevista a Frederico Correia - jornalista de SIC	242
Apêndice 19. Entrevista a Christiana Martins - jornalista do Expresso	243
Apêndice 20. Entrevista a Patrícia Carvalho - jornalista do Público.....	245

Apêndice 21. Entrevista a João Francisco Gomes - jornalista do Observador	247
Apêndice 22. Entrevista a Sílvia Cruz - voluntária (grupo Esposende com Pedrógão no Coração)	252
Apêndice 23. Entrevista Sandra Jorge - voluntária	255
Apêndice 24. Entrevista Maria Porto Sousa - Coordenadora de voluntariado	257
Apêndice 25. Entrevista a Hugo Azevedo - voluntário na Associação Just a Change	260
Apêndice 26. Entrevista a uma enfermeira que trabalhou na região afetada, que solicitou o anonimato	263
Apêndice 27. Entrevista Pedro Simões - membro do projeto RE-NASCER	265
Apêndice 28. Comprovativo de pedido de entrevista - Entidades que não responderam ao nosso contacto.....	268
Apêndice 29. Entidades que responderam que não colaborariam	269
Apêndice 30. Entidade que respondeu que por motivos legais não podia colaborar	270
Apêndice 31. Entidades que responderam que o assunto seria encaminhado dentro da organização, mas acabaram por não responder	271
Apêndice 32. Entidades que responderam que participariam no estudo mas dadas as limitações impostas optou-se por não se avançar com a colaboração	277
Apêndice 33. Entidades que aceitaram colaborar, mas após envio das perguntas que constituíam a entrevista, não devolveram as respostas	279
Apêndice 34. Entidade que aceitou colaborar, contudo, por força das restrições legais, apenas podia abordar o assunto de uma maneira genérica.....	280
Apêndice 35. Municípios que não responderam	281
Apêndice 36. Municípios que responderam que não colaborariam.....	282
Apêndice 37. Municípios que aceitaram, mas após envio das perguntas, não devolveram as respostas	283
Apêndice 38. Comprovativo de pedido da entrevista a Associação de Vítimas do incêndio de Pedrógão Grande	285
Apêndice 39. Exemplo de entrevista via email	286
Apêndice 40. Guião das Entrevistas por tipo de Entrevistado	289

Índice de Anexos

Anexo 1. Setenta e sete perguntas efetuadas normalmente por jornalistas.....	293
Anexo 2. Transcrição do direto da jornalista da SIC Sara Antunes de Oliveira.....	296
Anexo 3. Comunicado da ANPC	298
Anexo 4. Comunicado do Conselho de Ministros de 25 de outubro de 2018 - Florestas e Proteção Civil	299
Anexo 5. Contributo da florestais-da-utad no âmbito da consulta pública da designada "Reforma das Florestas"	304

Índice de Figuras

Figura 1. Evolução dos processos até uma situação de crise	6
Figura 2. Modelo cognitivo dos stakeholders para o processamento de informação durante e depois de uma crise organizacional.....	23
Figura 3. Organização do Posto de Comando Operacional	54
Figura 4. Área ardida no período de 17 a 24 de junho, afetando onze concelhos.....	63

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Variação da estrutura etária da população entre 1991 e 2001, nos 11 concelhos afetados.....	65
Gráfico 2. Distribuição da população afetada por género e por freguesia.	66
Gráfico 3. Número de agregados populacionais por classe de dimensão.....	66
Gráfico 4. Caracterização dos inquiridos por faixas etárias.....	80
Gráfico 5. Distribuição por género dos inquiridos.	81
Gráfico 6. Origem dos inquiridos.....	82
Gráfico 7. Profissão dos inquiridos.	82
Gráfico 8. Caracterização dos inquiridos por escalão remuneratório.....	83
Gráfico 9. Acompanhamento das notícias sobre os incêndios de Pedrógão Grande por parte dos inquiridos.....	84
Gráfico 10. Suporte de comunicação utilizado pelos inquiridos.....	85
Gráfico 11. Falhas nos incêndios de Pedrógão Grande, na perceção dos inquiridos.	86
Gráfico 12. Fatores que podem contribuir para evitar incêndios de grandes dimensões, na visão dos inquiridos.	88
Gráfico 13. Sentimento dos inquiridos perante as imagens dos incêndios de Pedrógão Grande.	89
Gráfico 14. Inquiridos que assistiram às imagens televisivas do incêndio.	91
Gráfico 15. Avaliação da cobertura jornalística televisiva.....	92
Gráfico 16. Avaliação da comunicação da Câmara Municipal.	94
Gráfico 17. Avaliação da comunicação da Autoridade Nacional da Proteção Civil.....	94
Gráfico 18. Avaliação da comunicação da Guarda Nacional Republicana.....	95
Gráfico 19. Avaliação da comunicação do Instituto Nacional de Emergência Médica.	95
Gráfico 20. Avaliação da comunicação do Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas.....	96
Gráfico 21. Avaliação da comunicação da Ministra da Administração Interna.....	96
Gráfico 22. Avaliação da comunicação da Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande.	97
Gráfico 23. Avaliação da comunicação do Presidente da República.	97
Gráfico 24. Avaliação da comunicação do Primeiro-ministro.	98
Gráfico 25. Avaliação da comunicação da EDP.	99
Gráfico 26. Avaliação da comunicação da Ascendi.....	99
Gráfico 27. Entidade/Figura que apresentou pior imagem perante a opinião pública, na perceção dos inquiridos.	101
Gráfico 28. Entidade/Figura que apresentou melhor imagem perante a opinião pública, na visão dos inquiridos.	104
Gráfico 29. Características de um bom porta-voz em situações de crise, na opinião dos inquiridos.....	106

Índice de Quadros

Quadro 1. Ciclo de comunicação de crise e risco de emergência de Reynolds.....	11
Quadro 2. Estratégias de comunicação face a uma situação de crise de acordo com a teoria situacional de comunicação de crise.....	13
Quadro 3. Papel das estratégias de comunicação de crise	17
Quadro 4. Abordagem global em comunicação de crise.	18
Quadro 5. Abordagem de acordo com o tipo de público	22
Quadro 6. Diferenças entre desastre e crise	26
Quadro 7. Princípios de comunicação de crise durante uma catástrofe.....	32
Quadro 8. Comunicação com as vítimas, antes, durante e depois de um evento traumático..	36
Quadro 9. Orientações sobre o que porta-voz deve fazer.	43
Quadro 10. Orientações sobre o que porta-voz não deve fazer.	44
Quadro 11. Diferentes níveis político-administrativos da estrutura da Proteção Civil em 2017	50
Quadro 12. Competência para declarar situação de alerta, contingência e calamidade.....	55
Quadro 13. Instrumentos que concorrem para a concretizar os objetivos da atividade de proteção civil	56
Quadro 14. Estados de Alerta	57
Quadro 15. Significado das cores dos avisos meteorológicos emitidos pelo IPMA.	58
Quadro 16. Períodos pré-estabelecidos das Fases do DECIF.	58
Quadro 17. Partido no poder nos concelhos afetados pelos incêndios de Pedrógão Grande..	70
Quadro 18. Lista de entrevistados.....	109

Índice de Tabelas

Tabela 1. Evolução da população residente nos concelhos da área de Pedrógão Grande.....	64
--	----

Introdução

Perante uma crise, as organizações são obrigadas a tomar um conjunto de medidas no sentido de resguardar a sua imagem. Desta necessidade nasce a comunicação de crise, inserida no domínio das relações públicas. A comunicação de crise permite tomar decisões estratégicas de forma a antecipar e minimizar o impacto negativo dessa crise.

No seio das instituições são várias as causas que podem originar uma crise e uma delas pode ser a ocorrência de uma catástrofe.

Em junho de 2017, Portugal viveu um dos momentos mais trágicos da sua história recente com os incêndios de Pedrógão Grande. Este incêndio provocou 65 mortos e 253 feridos e destruiu 261 habitações permanentes (Lopes 2018). O fogo afetou ainda um número elevado de negócios e, por conseguinte, colocou em risco empregos e fontes de rendimento da população.

Todos os anos, o país é assolado por incêndios florestais com maior ou menor magnitude. No entanto, devido aos contornos deste incêndio, sobretudo no que toca ao número de vítimas mortais, este incêndio de Pedrógão Grande foi extremamente mediatizado. A procura de culpados/responsáveis pelo sucedido pôs em causa a estabilidade das entidades envolvidas na defesa da floresta e no combate dos incêndios. É, neste seguimento, que surge a comunicação de crise, como meio das organizações defenderem a sua reputação, se relacionarem com os seus diversos públicos, das vítimas aos jornalistas, e manterem a sua credibilidade.

Tendo em conta o impacto e atualidade do incêndio de Pedrógão Grande, decidiu-se explorar esta dimensão relacionada com a comunicação de crise em situações de catástrofe. Neste sentido, seguindo princípios de clareza, exequibilidade e pertinência, estabeleceu-se a seguinte pergunta inicial “Até que ponto a comunicação de crise em Pedrógão Grande foi ao encontro das expectativas dos públicos?”. Ao longo deste trabalho, procura-se responder a esta questão, tendo como base o caso dos incêndios de Pedrógão Grande.

A partir da pergunta inicial foram formuladas três hipóteses, que procuravam antecipar uma explicação:

- a) A comunicação de crise das instituições envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande – públicas e privadas – foi pouco profissional.
- b) Os jornalistas que acompanharam o incêndio de Pedrógão Grande encontraram dificuldades em aceder às informações sobre a catástrofe.
- c) A opinião pública faz uma avaliação negativa sobre a imagem das entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande.

Assim sendo, foram delineados quatro objetivos específicos: compreender o papel da comunicação de crise em situações de catástrofe; analisar a forma como as diversas entidades envolvidas geriram a questão da comunicação face ao incêndio de Pedrógão Grande, sob o ponto de vista das instituições; conhecer a perceção dos jornalistas que cobriram o evento relativamente ao acesso à informação sobre o caso e investigar a perceção da opinião pública relativamente às ações tomadas pelas autoridades.

Para atingir os objetivos traçados, recorreu-se a uma triangulação metodológica que propõe vários instrumentos de recolha de dados, entre os quais o inquérito via questionário, a entrevista e a pesquisa documental. O estudo combina, deste modo, técnicas quantitativas e qualitativas. Os resultados obtidos não podem ser generalizados uma vez que na sua base encontra-se uma amostra não probabilística por conveniência, contudo, é possível descobrir tendências de fundo.

No que diz respeito à estrutura, a presente dissertação está organizada em três capítulos. O primeiro capítulo é dedicado à fundamentação teórica e, como tal, inclui a revisão de literatura pertinente para a investigação, sendo, como é expectável, dada especial atenção, à temática da comunicação de crise. No segundo capítulo é efetuado um enquadramento do estudo, a nível político, organizacional, espacial e temporal. Já o terceiro capítulo refere-se à análise empírica, que abrange a interpretação do inquérito, das entrevistas e dos momentos-chave ao nível da comunicação que marcaram este acontecimento. Por fim, é efetuada a discussão dos resultados e são apresentadas as principais conclusões do estudo.

Termina-se a introdução com duas notas prévias:

1) A tragédia de dia 17 de junho resulta de um complexo de incêndios, com cinco origens distintas, que evoluíram no sentido de uma área ardida contígua. No total foram afetados onze concelhos, destacando-se pelo grau de gravidade Pedrógão Grande, Castanheira de Pera e Figueiró dos Vinhos. No entanto, este acontecimento ficou conhecido como incêndio de Pedrógão Grande, dada a origem do primeiro incêndio (Viegas *et al.* 2017: 15). Por conseguinte, optou-se nesta dissertação, por abreviar a designação do trabalho para “incêndio de Pedrógão Grande”, “incêndios de Pedrógão Grande” ou “incêndios de 17 de junho”, para simplificar a alusão.

2) O tema principal deste trabalho prende-se com comunicação de crise, não sendo o seu foco a comunicação de risco, nem os sistemas de comunicações usados a um nível mais operacional (SIRESP/ ROB). Entende-se que estes temas por si só merecem ser alvo de um estudo aprofundado, tendo em conta os factos ocorridos durante os incêndios de Pedrógão Grande.

Capítulo 1. Fundamentação Teórica

Este capítulo centra-se na fundamentação teórica da investigação, através de revisão de literatura, propondo o cruzamento de várias leituras e autores que escreveram sobre o tema.

Convém referir que se verificou que a literatura sobre comunicação de crise incide, principalmente, sobre o seu impacto na vida das empresas, e menos nas instituições governamentais/sem fins lucrativos. Os estudos em comunicação de crise” têm-se firmado na análise da gestão e das relações públicas no mercado corporativo”, pelo que fica a faltar “uma compreensão sistemática dos desafios específicos da comunicação de crise no sector público, ou seja, num cenário político” (Boin, Hart, Stern e Sundelius 2005: 70).

1.1. Comunicação organizacional e relações públicas

A comunicação organizacional estuda a comunicação humana no contexto de uma organização, ao passo que as relações públicas são o meio para implantar, fortalecer e avaliar essa comunicação nas organizações.

Enquanto a comunicação organizacional visa “produzir saber sobre o papel da comunicação no processo de organizar”, as relações públicas têm como objetivo “desenvolver o conhecimento sobre os modos de estabelecer relações com os públicos, dentro e fora das organizações” (Ruão, Salgado, Freitas e Ribeiro 2014: 34).

De acordo com a Sociedade de Relações Públicas dos Estados Unidos da América, a atividade de relações públicas consiste no processo estratégico de comunicação que constrói relações mutuamente benéficas entre as organizações e os seus públicos (Zepeda 2018: 450). As relações públicas são uma ferramenta essencial para definir e veicular a estratégia de comunicação institucional.

No mesmo sentido se refere Fonseca, assinalando o seguinte: “Estamos então na presença de uma ciência ou de uma arte que se edifica sobre um conhecimento mais alargado sobre os públicos-alvo das organizações e demais actores sociais com quem estabelece relacionamentos que se pretendem simétricos e bidirecionais” (Fonseca 2014: 38).

As relações públicas consistem numa área da comunicação que surge na interseção entre uma organização e a sociedade com o objetivo de construir, administrar e manter a sua imagem positiva (Castillo, cit. por Zepeda 2018: 451). Ainda noutro sentido e num sentido que se aproxima mais do propósito deste trabalho, cita-se Bittar, considerando a autora que Bittar considera que as relações públicas procuram “corrigir uma imagem negativa e divulgar informações favoráveis, de interesse e importância para o público” (2012: 5). Com efeito,

“relações públicas eficazes equivalem a uma comunicação bem gerida, à luz dos interesses organizacionais e, em particular, da gestão da reputação organizacional” (Ruão *et al.* 2014: 28).

As organizações são formadas por pessoas para pessoas e, como tal, é necessário investir em ações de comunicação pensadas como medidas estratégicas, com vista a otimizar o relacionamento entre todos os envolvidos.

1.2. Reputação e imagem

Uma organização deve entender o papel estratégico da comunicação na conquista de uma imagem e reputação positivas e implementar medidas para reforçar o seu respeito. Este trabalho que deve ser efetuado numa lógica de pro-atividade que pode ser decisivo quando se abate uma crise sob a organização.

Para Bittar (2012: 11) os reflexos da divulgação do que a empresa considera importante traduzem-se no reforço da sua imagem e credibilidade. Através de uma atuação transparente e ética, as organizações constroem a sua credibilidade, fator que faz a diferença perante um episódio negativo. A mesma autora considera que a confiança do público é deveras importante, uma vez que “a imagem é o resultado entre as perceções positivas e negativas que a organização passa” (2012:11). Ainda de acordo com Coombs a reputação é um recurso essencial e intangível que deve ser protegido (2010: 58).

Também Otavio Orduña considera que “a imagem corporativa é um dos ativos mais importantes no valor das companhias”. O autor defende que o valor das grandes empresas está cada vez mais relacionado com os seus ativos intangíveis/imateriais (conhecimento e experiência dos seus empregados, imagem pública da empresa, posicionamento dos seus produtos) do que com os seus bens físicos (Orduña 2004:1).

A reputação é a medida em que uma organização cumpre ou não determinados critérios ou expectativas dos *stakeholders*. A gestão da reputação envolve esforços para moldar o modo como os *stakeholders* percebem a organização com o objetivo de criar uma impressão mais favorável (Coombs 2010: 58).

Segundo Bittar “a construção da credibilidade também passa pelo respeito ao meio ambiente, à comunidade, aos empregados, às leis, ou seja, tem de haver identificação com as aspirações da sociedade” (2012: 20).

A comunicação é a responsável pela construção dessa imagem através de ações vocacionadas para os diferentes públicos, de acordo com a estratégia traçada. A construção de uma boa reputação é um processo que poderá demorar anos, mas é o melhor “antídoto” para a

crise. Uma organização com uma boa reputação consegue ter o benefício da dúvida com mais facilidade quando confrontada com uma crise (Bittar 2012: 34).

Uma comunicação de crise ineficaz intensifica o dano infligido na reputação da organização, assim a comunicação de crise é uma ferramenta importante para construir e manter uma boa reputação. Há uma relação muito forte entre reputação e comunicação de crise (Coombs 2010: 58).

Em princípio, a sociedade será mais tolerante com uma organização que, ao longo dos anos, construiu uma boa imagem e reputação, do que com uma que não teve essa preocupação. A credibilidade é um património intangível que quando é abalado pode ter um impacto muito negativo no desempenho da organização.

1.3. Perturbações na normalidade das organizações

No dia a dia, as organizações são confrontadas com vários obstáculos e ameaças que “expõem as empresas aos mais diversos riscos de reputação” (Deloitte 2015: 4). Segundo Lampreia (2007: 28) “nem tudo o que altera negativamente o dia-a-dia da empresa tem de ser considerado como uma situação de crise”.

Neste caso concreto, importa, desde logo, clarificar algumas questões: numa situação de *normalidade*¹ verifica-se que todo o sistema empresarial funciona dentro de uma rotina, previamente programada, inclui os seus problemas e os pequenos conflitos, os quais vão sendo resolvidos com maior ou menor rapidez (Lampreia 2007: 28); já na existência de um *incidente* cria-se um pequeno distúrbio de âmbito limitado que quebra a rotina empresarial, sem, no entanto, requerer grande dificuldade para ser resolvido. Pode evoluir para uma crise se não for devidamente abordado (Lampreia 2007: 29). Um incidente prende-se com “fatos ou eventos que não fazem parte da operação padrão de um serviço e que podem causar uma interrupção ou a redução na qualidade do serviço” (Deloitte 2015: 5). Finalmente, quando se fala de *crise* “ocorre algo totalmente fora do comum, cujo desfecho é incerto, [constituindo] (...) uma ameaça séria a toda a estrutura empresarial ou a um dos sectores de produção” (Lampreia 2007: 29).

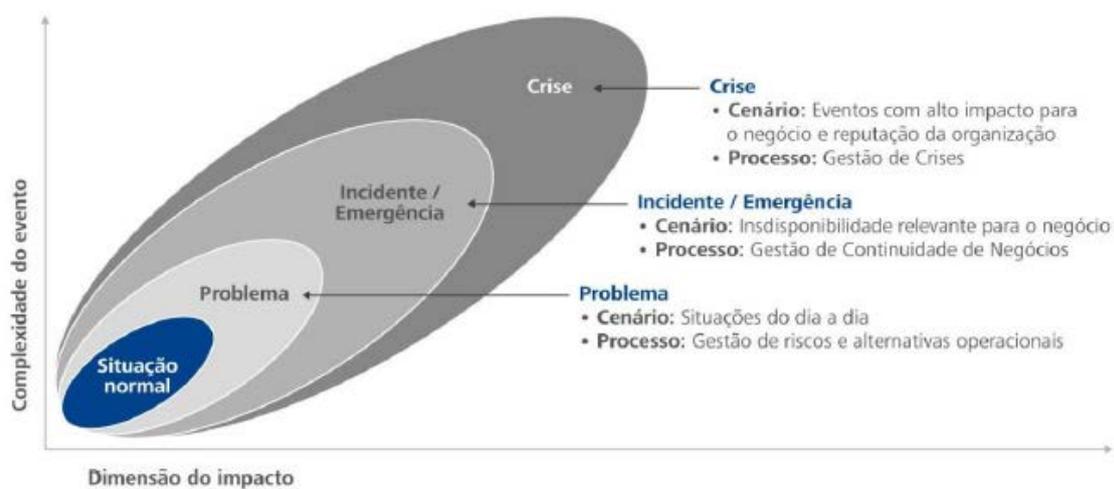
De um momento para o outro, as organizações podem ser confrontadas com situações inesperadas que colocam desafios ao seu normal funcionamento. De acordo com o seu grau de gravidade pode tratar-se de um problema, de um incidente ou de uma crise. A crise diz respeito a uma situação de grande complexidade.

¹ O sublinhado é nosso.

Os responsáveis pelas organizações devem identificar e classificar essas alterações com vista a implementar procedimentos adequados, como refere Lampreia (2007: 28) “o gestor terá de saber desenvolver a capacidade de reconhecer de imediato a diferença entre um incidente e uma crise, para poder atuar em consonância”.

Pode verificar-se que estes eventos sejam “superestimados, exigindo mais atenção, tempo e recursos do que o necessário. Quando subestimados, podem trazer exposições excessivas e inaceitáveis para os executivos da organização” (Deloitte 2015: 4).

Figura 1. Evolução dos processos até uma situação de crise



Fonte: Deloitte 2015: 4

Conforme demonstra a figura n.º1, a normalidade de uma organização pode ser perturbada por problemas, incidentes ou crises, estes possuem graus crescentes de complexidade que se traduzem proporcionalmente na dimensão do seu impacto.

Os responsáveis pela organização devem saber adequar as medidas para limitar os seus efeitos, atendendo à complexidade e gravidade da situação.

1.4. Gestão de Crise e Comunicação de crise

Convém não confundir a gestão da crise e de risco com a gestão da comunicação de crise. Embora a comunicação seja um pilar da gestão de crise, o profissional de comunicação não resolve sozinho a crise, mas desenvolve um trabalho, em conjunto, com outros departamentos da organização, que vai permitir amenizar a sua repercussão (Forni 2007: 199).

Tal como indica Ferreira (2017: 15):

A comunicação é o componente crítico da gestão de crises, não há gestão de crises sem comunicação. No entanto, o processo não se esgota na dimensão da comunicação, uma vez que devem ser tidas em conta as atividades que, embora não pertencendo ao domínio da comunicação, a condicionam, nomeadamente, o posicionamento da empresa perante a crise; o seu posicionamento estratégico global; a logística envolvida e os aspetos jurídicos.

Assim sendo, a gestão de crise é um processo mais amplo, que passa necessariamente pela comunicação de crise. O profissional de comunicação tem um papel fundamental na gestão de crise, inclusivamente antes da eclosão da crise, desenvolvendo estratégias que permitem reforçar a imagem da organização, identificar potenciais crises e preparar o porta-voz.

De seguida são aprofundados os conceitos de crise, gestão de crise e de comunicação de crise.

1.4.1. Definição de crise

Antes de abordarmos a essência da comunicação de crise importa definir o que é uma crise. Para Coombs, uma crise prende-se com “a perceção de um evento imprevisível que ameaça as expectativas dos *stakeholders* e que tem impacto no desempenho de uma organização e provoca resultados negativos se não for gerido de forma adequada” (Coombs 2010: 58).

Já Wilcox (cit. por Orduña 2004: 2) vê uma crise como “um acontecimento extraordinário, ou uma série de acontecimentos, que afeta de forma diversa a integridade do produto, a reputação ou a estabilidade financeira da organização; ou a saúde e bem-estar dos empregados, da comunidade ou do público em geral”. De acordo com este autor, perante uma crise a primeira preocupação deve ser resguardar a imagem corporativa dos produtos ou serviços.

Também Fearn-Banks (2007) descreve uma crise como um acontecimento de grande dimensão com potencial para gerar um impacto negativo na organização, empresa ou indústria, bem como nos seus públicos, produtos, serviços ou reputação. Uma crise pode colocar em risco a existência da organização independentemente do seu tamanho, pode dizer respeito a “uma

multinacional, um negócio ou a um indivíduo”. Esta autora faz a seguinte distinção entre uma crise menor e uma crise maior

Uma crise menor está confinada a uma área limitada como um edifício, resulta numa disrupção mínima ou inexistente das operações, rapidamente é controlada, não exige evacuação ou só abrange alguns empregados; não provoca danos ou causa danos insignificantes. Uma investigação por parte dos media neste tipo de eventos é possível, mas é mínima.

Uma crise maior pode envolver danos significativos ou perdas de vida, uma disrupção prolongada da normalidade, prejuízos substanciais ao nível do património ou um impacto ambiental significativo – ou pode ter o potencial para qualquer um destes. É mais provável que ocorra uma investigação por parte dos media em eventos desta categoria, sobretudo se foram ativados meios de resposta acima do nível da emergência municipal (Fearn- Banks 2007: 287).

Mitroff (2001: 2) também faz esta distinção “uma crise maior afeta ou tem o potencial para afetar toda a organização. Se é um evento que vai afetar apenas uma parte pequena e isolada de uma organização, pode não ser uma crise maior”. Uma crise maior pode causar perdas de vidas humanas, de propriedades, de lucros financeiros e na reputação e/ou na saúde e bem-estar da organização. Frequentemente, estes efeitos verificam-se em simultâneo. Por consequência uma crise maior não pode ser contida dentro dos limites da organização.

As crises podem envolver risco de vida e/ou prejudicar o meio ambiente, resultar de erro humano ou de origem criminosa. Pela sua natureza e possível impacto “as crises repercutem rapidamente nos meios de comunicação, por conta do sensacionalismo que podem representar e do espetáculo que podem se transformar (Bittar 2012: 14).

Neste sentido, compreende-se que uma crise diz respeito a uma situação inesperada com grande visibilidade que tem uma forte repercussão no desempenho e reputação de uma organização, podendo pôr em causa a sua existência, se for conduzida de forma imprópria.

Contudo, importa olhar para uma crise como uma potencial oportunidade. Segundo Orduña (2004:6) a exposição pública gratuita a que a organização fica submetida não se vai repetir. Assim, se a crise for bem gerida é possível minimizar o impacto negativo da cobertura mediática e divulgar mensagens positivas sobre a mesma. Esta estratégia deve ser pensada desde o início quando a atenção sobre a organização está no máximo.

Segundo Regester e Larkin (1997) uma crise representa um ponto de viragem na vida da organização, na medida em que a ocorrência de uma crise é uma oportunidade para estabelecer uma reputação pela via da competência, para moldar a organização e para afinar assuntos importantes.

No entender de Bittar (2012: 21) as crises se forem bem geridas “podem ser oportunidades para fortalecer uma marca” visto que dão visibilidade à organização que deve aproveitar para destacar o que está a ser realizado para resolver o problema. De facto, qualquer organização pode enfrentar uma crise, a diferença reside no modo como a instituição consegue lidar com esses momentos de dificuldades.

As crises embora podem representar uma ameaça ou uma oportunidade, de acordo com a forma como a organização conseguir retomar o controlo da situação.

1.4.2. Tipologias de crise

As crises podem assumir as mais variadas formas e, como tal, são agrupadas em diferentes tipologias:

As tipologias analisadas centram-se nas características dos fenómenos (que estiveram na origem da crise) e no contexto do seu aparecimento. Centram-se especificamente na capacidade de análise de três grandes dimensões: origem da crise, impacto da crise e tipo de resposta. Na primeira dimensão procura-se classificar as causas possíveis das crises. A dimensão impacto da crise procura tipificar as crises pelos impactos que elas podem produzir. O tipo de resposta é a dimensão que tipifica a resposta possível, após a passagem pelos critérios anteriores (Ferreira 2017: 85).

Segundo Seeger foram desenvolvidas diversas taxonomias para as crises, as quais normalmente incluem as chamadas “catástrofes naturais” (tsunamis, sismos e incêndios florestais), os acidentes industriais (derrames, explosões, produtos com defeito) e eventos intencionais (violência no trabalho, adulteração de produtos e ataques terroristas) assim como uma variedade de ocorrências que provocam danos (2006: 235-236). Seeger defende que “todas as organizações devem identificar os perigos potenciais que enfrentam” (2006: 237) reconhecendo que as principais vantagens do planeamento passam por identificar as áreas de risco e as ações de redução correspondentes. Neste sentido, importa pré-definir respostas a crises, para que a tomada de decisões durante uma crise efetiva seja mais eficiente e identificar os recursos necessários para a resposta à crise.

Neste âmbito, Coombs (2010: 73-74) propõe nove categorias: desastres naturais, sabotagem/terrorismo, violência no trabalho, acidente devido a erro tecnológico, acidente devido a erro humano, acidente devido a produto defeituoso, transgressão, misto e tipo geral de crise.

Por desastres naturais, entende-se crises com origem em eventos ambientais. A sabotagem e o terrorismo referem-se a um tipo de crise que ocorre quando um agente externo ataca a organização. Já a violência no trabalho verifica-se quando ocorre uma crise com um

antigo ou atual empregado que ataca os empregados atuais da organização. Um acidente devido a um erro tecnológico prende-se com uma falha num equipamento ou tecnologia que provoca um acidente industrial. Por sua vez, um erro devido a um produto defeituoso, como o próprio nome indica, diz respeito a uma crise causada pela falha num equipamento ou tecnologia com defeito. Um acidente devido a erro humano verifica-se quando um agente humano desencadeia um acidente industrial. Por último, a transgressão refere-se a uma crise causada que resulta do facto de a organização ter violado os regulamentos ou leis (Coombs 2010: 73-74).

Fearn-Banks (2007: 304), por seu turno, também aponta alguns exemplos de crises:

- Abuso de crianças/alegação de molestação
- Apropriação indevida de fundos
- Discriminação sexual ou racial/assédio sexual
- Apreensão de drogas envolvendo colaboradores ou um programa de jovem voluntariado
- Incêndio ou explosão de grandes dimensões
- Desastres naturais
- Suspensão de financiamento
- Falsas alegações

Para Fearn-Banks a organização deve fazer a inventariação de todos os tipos de crise que a podem atingir, para de seguida elaborar um plano de comunicação de crise, em função dos mesmos.

Por último, considere-se ainda a proposta de categorização da tipologia de crises apresentada por Orduña (2004: 3):

- Fenómenos naturais (inundações, terremotos, etc.).
- Crises relacionadas com a saúde e a alimentação (epidemias, intoxicações, etc.).
- Acontecimentos políticos e conflitos sociais (protestos violentos, conflitos políticos e comerciais, etc.).
- Acidentes (relacionados com o transporte que afetem o meio-ambiente, incêndios, vazamentos químicos, etc.).
- Eventos de origem criminal (sequestros, assassinatos, sabotagens, etc.).
- Assuntos jurídicos (de discriminação racial, de abuso sexual, plágios, etc.)
- Fatos de tipo económico (bancarrota, fraude, corrupção, etc.).
- Retirada de produtos (defeitos de fabricação por utilizar substâncias proibidas na elaboração, etc.).
- Ataques informáticos (vírus, entrada de hackers a sistemas, etc.)

Existem diversas tipologias de crises de acordo com a sua origem, assim para iniciar o processo de gestão de crise é forçoso começar por identificar a origem da crise, para implementar ações adequadas que minimizem os seus efeitos.

1.4.3. Gestão de crise

Compreender o padrão de uma crise ajuda a antecipar problemas e a responder de forma adequada. Ao dividir a crise em fases, o comunicador pode antecipar as necessidades de informação dos *media*, das agências, das organizações e do público em geral. Para cada uma destas fases, é necessário criar e divulgar tipos específicos de informação (Reynolds 2014: 9).

Reynolds propõe um ciclo de comunicação de crise e risco de emergência constituído por cinco fases: pré-crise, inicial, manutenção, resolução e avaliação (2014: 9).

Quadro 1. Ciclo de comunicação de crise e risco de emergência de Reynolds.

<i>Pré-crise</i> ⇨	<i>Inicial</i> ⇨	<i>Manutenção</i> ⇨	<i>Resolução</i> ⇨	<i>Avaliação</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Estar preparado. • Criar alianças. • Desenvolver recomendações consensuais. • Testar mensagens. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer o evento com empatia. • Explicar e informar o público sobre o risco da forma mais simples. • Estabelecer a credibilidade da agência e do porta-voz. • Avisar onde é possível recolher mais informação. • Comprometer-se a continuar a comunicar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajudar o público a compreender de forma precisa os riscos que corre. • Fornecer informação que permita uma contextualização. • Conquistar compreensão e apoio para a resposta e a recuperação. • Ouvir o <i>feedback</i> dos <i>stakeholders</i> e corrigir mal entendidos • Explicar as recomendações de emergência • Capacitar a decisão risco/benefício 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar a resposta do público no futuro, em emergências semelhantes, através da educação. • Examinar com honestidade os problemas e reforçar as ações que resultaram. • Convencer o público a apoiar políticas que contribuam para a resolução do problema. • Promover atividades que reforcem a identidade corporativa interna e externamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar o desempenho do plano de comunicação • Documentar as lições aprendidas. • Determinar ações específicas que permitam melhorar o plano de crise

Fonte: Reynolds (2014:9).

Já Fearn-Banks (2007: 8) considera que a crise tem cinco fases: deteção, prevenção/preparação, contenção, recuperação e aprendizagem. A fase de deteção consiste em

dar atenção aos sinais de alerta e em função dos mesmos tomar medidas adequadas. Já a prevenção assenta na construção de comunicações bidirecionais com os públicos-chave com vista a estabelecer uma cultura corporativa baseada numa maior abertura e interação que minimizará o impacto de uma potencial crise. A preparação serve para lidar com situações que não podem ser evitadas. Por sua vez, a contenção refere-se ao esforço para limitar a duração da crise ou para evitar o seu alastramento a outras áreas. Por fim, a recuperação envolve esforços no sentido de retomar a normalidade o mais rapidamente possível e, ao mesmo tempo, restaurar a confiança dos públicos-chave (Fearn-Banks 2007: 11). Esta fase deve funcionar como uma aprendizagem, na medida em que serve para examinar a crise e determinar o que foi perdido, o que foi ganho e qual o desempenho da organização durante a crise. É um processo de avaliação que visa aproveitar a crise como uma ferramenta de previsão para o futuro (Fearn-Banks 2007: 27).

Mitroff (cit. por Coombs 2010: 22), por seu lado, entende um modelo de cinco fases: deteção dos sinais, (identificação dos sinais e adoção de medidas de prevenção), sondagem e prevenção (pesquisa ativa e redução dos fatores de risco), contenção de danos (ações tomadas para limitar o impacto de uma crise), recuperação (esforço para voltar à normalidade) e aprendizagem (rever o esforço de gestão de crise e aprender com ele).

Coombs (2010: 22), por sua vez, considera que “o processo de gestão de crise pode ser organizado em torno de um modelo simples de três fases” constituído por: pré-crise, crise, e pós-crise: na pré-crise- inclui-se a deteção dos sinais, a prevenção e a preparação; na crise – verifica-se o reconhecimento do evento que espoletou a crise e a resposta; no pós-crise analisa-se as ações após o regresso à normalidade das operações o que inclui garantir informações de seguimento aos stakeholders, cooperar com as investigações e aprender com a crise.

Durante a pré-crise são implementadas medidas que visam prevenir a crise ou preparar a organização para a sua ocorrência. Na fase da pré-crise, a comunicação de crise envolve a recolha de informação sobre os riscos, tomar decisões sobre como gerir potenciais crises e treinar pessoas que possam ser envolvidas no processo de gestão de crise. Este treino inclui os membros do comité de crise, o porta-voz no caso de uma crise, e todos os indivíduos que possam ajudar na resposta (Coombs 2010: 20).

A fase de resposta à crise é aquela que é mais investigada ao nível da comunicação de crise, uma vez que é o “como” e o “quê” que a organização comunica durante a crise que tem um efeito significativo nos resultados da crise, incluindo o número de prejuízos e o dano na reputação infligido na organização (Coombs 2010: 28). Segundo Coombs, a resposta à crise é cuidadosamente escrutinada pelos *stakeholders* (2010:48).

A Teoria Situacional da Comunicação de Crise (*Situational crisis communication theory*) de Coombs baseia-se na responsabilidade, isto é, o grau de responsabilidade que a organização tem na crise vai determinar as respostas afetivas e o comportamento das pessoas face a essa organização (Coombs 2010: 38). De acordo com Mendes e Pereira (cit. por Ferreira 2017: 88), a teoria situacional de comunicação de crise proposta por Coombs e Holladay é “a tipologia que mais viabilidade apresenta para as tarefas a desenvolver pelo gestor de comunicação de crise, pois este modelo tem capacidade explicativa e preditiva, estando diretamente ligado ao campo da estratégia de resposta à crise”.

A Teoria Situacional de Comunicação de Crise (TSCC) é usada para selecionar a resposta mais adequada a cada caso, partindo da identificação do tipo de crise e da percepção de responsabilidade que o público atribui à organização e terminando com a seleção da estratégia de resposta adequada à situação para minimizar os danos na reputação (Ferreira 2017: 86).

Com base nesta teoria, Coombs definiu dez estratégias de comunicação que são descritas no quadro seguinte.

Quadro 2. Estratégias de comunicação face a uma situação de crise de acordo com a teoria situacional de comunicação de crise

Estratégias de Comunicação Face a uma Situação de Crise
1 - Negação: os gestores afirmam que não há crise.
2 - Bode expiatório: os gestores culpam outra entidade pela crise.
3 - Ataque do acusador: os gestores confrontam o grupo ou pessoa alegando que algo está errado.
4 - Desculpa: os gestores tentam minimizar a responsabilidade pela crise alegando falta de controlo sobre o evento ou ausência de intenção de prejudicar.
5 - Justificação: os gestores tentam minimizar o dano percebido causado pela crise.
6 - Agradimento: os gestores elogiam outros <i>stakeholders</i> e ou lembram pessoas ou bons trabalhos realizados no passado pela organização.
7 - Preocupação: os gestores expressam preocupação pelas vítimas
8 - Compaixão: os gestores oferecem dinheiro e outros bens às vítimas.
9 - Arrependimento: os gestores referem que se sentem mal com a crise.
10 - Perdão: os gestores aceitam a total responsabilidade pela crise e pedem perdão aos <i>stakeholders</i> .

Fonte: Coombs 2010: 36.

Posteriormente, a comunicação na fase pós-crise deve considerar a atualização da informação dirigida aos stakeholders, designadamente através da divulgação dos resultados dos

relatórios de investigação. Incluem-se ainda nesta fase as ações relativas à construção de memoriais e às comemorações na data de aniversário da crise. Durante esta fase são envidados esforços para reconstruir a reputação e é efetuada uma aprendizagem com base na avaliação da crise (Coombs 2010: 46).

Para Hamidovic, “as organizações devem aprender com as crises que as afetaram ou que afetaram outras organizações” (2012: 3). Segundo este autor, a recuperação de uma crise deve ser encarada como uma oportunidade para regenerar, reestruturar e realinhar a organização. A essência da recuperação não deve ser necessariamente o regresso à normalidade pré-estabelecida. Pode significar evoluir para um modelo organizacional que represente uma nova normalidade.

Embora os autores não sejam consensuais quanto ao número de fases, é notório que a gestão de crise engloba três momentos distintos: a preparação antes da crise, a resposta à ocorrência da crise e a recuperação da crise. A cada fase correspondem ações distintas no âmbito da comunicação de crise.

1.4.4. Comité de crise

A gestão da crise compete a um gestor específico, sendo por vezes necessário criar um comité ou gabinete de crise. Segundo Lampreia (2007: 68):

a constituição de uma Equipa de Gestão de Crise (EGC), ou ainda Comité de Crise ou Célula de Crise, é o primeiro passo do processo. Com efeito a Gestão de Crise requer competências diversas dentro das empresas: não existe uma regra pré-definida, embora a escolha dos componentes da célula se deva basear sobretudo em critérios de competência e capacidades pessoais.

O comité é constituído por “um grupo de pessoas ligado à diretoria, com poder de decisão, acionados tão logo ocorra algum acontecimento capaz de ameaçar a imagem da empresa” (Bittar 2012: 17). Este grupo deve ser constituído por poucas pessoas, conhecedoras da organização, com perfil para prestar esclarecimentos e que saibam trabalhar em equipa.

O comité de crise pode ser convocado em qualquer momento do dia ou da noite para responder às necessidades que forem surgindo. Esta equipa deve ser constituída por poucos membros (7 a 10) a fim de assegurar um funcionamento ágil, em função das próprias circunstâncias. Sobre este grupo recai a responsabilidade de prevenir e resolver uma situação crítica (Calero 2006: 78-91).

Para Regester e Larkin (2005: 205-206), os membros do comitê de crise devem ser escolhidos pelas suas competências pessoais e talentos: visão, capacidade de manter a calma, conhecimento da organização e do seu funcionamento, capacidade de fazer decisões de forma rápida e clara. Entre os membros pode emergir um criativo, que está constantemente a lançar novas ideias e sugestões; um comunicador, que promove o fluxo de informação dentro e fora do comitê, um provocador, que levanta os aspetos negativos de cada ideia ou solução; um organizador, que mantém a ordem dos documentos ou um humanista que apresenta as soluções tendo como foco as pessoas, em vez do problema.

O comitê de crise deve ser formado de acordo com as características da empresa, do seu pessoal, dos seus órgãos diretivos e da tipologia de crise que se verifica. Também é possível que o comitê de crise reúna em “tempos de paz”. Esta regularidade permite ao comitê tratar de prevenir situações que podem chegar a provocar uma crise. Além disso, estes simulacros podem servir para corrigir, repensar e atualizar o plano de crise da organização de tal maneira que se pode adaptar em função do momento às circunstâncias presentes (Calero 2006: 78-91).

Face ao exposto, constata-se que o comitê de crise é um grupo de pessoas escolhidas no seio da organização com competência e capacidades pessoais, que tem a responsabilidade de preparar e colocar em prática a resposta a um evento que possa afetar a organização.

1.4.5. Definição de comunicação de crise

A comunicação de crise é uma área específica das relações públicas.

Na visão de Lampreia a comunicação de crise distingue-se em quatro aspetos “o tempo, o contexto, o planeamento e os atores”. Destas variáveis, Lampreia destaca como mais importante o tempo:

A escassez de tempo disponível e a necessidade de implementação imediata da ação são, sem dúvida, os fatores que revolucionam todo o conceito da comunicação, tal como o concebemos em situações ditas normais, e também aqueles que mais *stress* causam numa equipa de trabalho (2007: 46).

Segundo Fearn-Banks (2007: 7), a comunicação de crise consiste no “diálogo entre a organização e o seu público antes, durante e depois de uma ocorrência negativa. O diálogo define estratégias e táticas desenhadas para minimizar o dano na imagem da organização”. Uma gestão de crise eficaz, para esta autora, passa necessariamente pela comunicação de crise que

pode “aliviar ou eliminar a crise, mas que pode trazer à organização uma reputação mais positiva do que aquela que tinha antes da crise”.

De acordo com Coombs, a comunicação de crise pode ser definida como “a recolha, processamento e disseminação de informação dirigida a uma situação de crise” (Coombs 2010: 20). A comunicação de crise é sobretudo focada na resposta à crise, ou seja, no que as organizações falam ou fazem após a crise. O principal desafio é minimizar a publicidade negativa gerada com a crise. Os *stakeholders* estão extremamente atentos às respostas à crise. Uma resposta inapropriada pode tornar a situação pior.

Para Seeger (2006: 234), a comunicação de crise baseia-se num objetivo universal que é “reduzir e conter o dano”. Para este autor, as organizações associadas a uma crise ou catástrofe devem procurar limitar o dano na sua reputação, evitar a responsabilidade ou mudar a culpa.

Perante uma crise, “a solução mais eficaz é a adoção de uma imagem transparente e pró-ativa”, é importante que o diálogo seja aberto e constante de modo a garantir a compreensão dos pontos de vista da empresa (Bittar 2012: 37). Toda a informação pertinente deve ser recolhida e deve ser formulada uma estratégia de esclarecimento. De igual modo, é necessário identificar os públicos que podem ser afetados e demonstrar que está a ser feito algo para solucionar o problema.

A comunicação de crise faz parte da gestão de crises, “onde devem participar profissionais de comunicação com o suporte de todas as áreas de conhecimento da alta administração, incluindo relações públicas e relações com investidores”. A comunicação de crise visa “reduzir os potenciais danos, proteger o valor da organização e minimizar os impactos sobre a sua reputação organização” (Deloitte 2015: 13).

Para Palttala, Boano, Lund e Vos (2012: 2) a comunicação de crise assenta num conjunto de

mensagens que são enviadas e recebidas que explicam um evento específico, identificam as suas prováveis consequências e resultados e que garantem informação de mitigação às comunidades afectadas de uma forma honesta, sincera, pronta, rigorosa e completa.

O trabalho do assessor de imprensa, ao nível da comunicação de crise, prende-se “com a formação da opinião pública, na medida em que influencia o que pensam os recetores da mensagem. Ele organiza a informação, foca a atenção sobre aspetos particulares e seleciona um ponto de vista” (Bittar 2012:18).

Para cumprir os propósitos da comunicação de crise é necessário implementar estratégias, nesse sentido, atente-se o quadro n.º 3, onde se sintetiza alguns autores e principais questões relacionadas com a comunicação de crise.

Quadro 3. Papel das estratégias de comunicação de crise

Autor	Objetivo da resposta à crise
Allen & Caillouet (1994)	Restaurar a legitimidade organizacional ao fazer as ações parecerem menos apropriadas ou convencer os <i>stakeholders</i> a não julgarem a organização de maneira tão dura.
Benoit (1995)	Restaurar a reputação.
Coombs (1995)	Restaurar a imagem da organização.
Coombs (1999)	Proteger a reputação da organização, aumentar os comportamentos de apoio.
Coombs & Holladay (1996)	Convencer os <i>stakeholders</i> a julgar a crise de maneira menos dura e avaliar a organização de maneira mais favorável para restabelecer a legitimidade organizacional.
Coombs & Holladay (2002)	Proteger os recursos da reputação e reduzir o dano operacional.
Hearit (1994)	Oferecer uma narrativa alternativa, reduzir a raiva e hostilidade face à organização e remover da organização as percepções de má conduta.
Ice (1991)	Gerir relações.
Lee (2005)	Restabelecer a legitimidade.
Massey (2001)	Mudar a percepção dos <i>stakeholders</i> com vista a reparar a imagem da organização, e proteger a reputação da organização.
Siomkos & Shrivastava (1993)	Permitir à organização recuperar dos danos nos recursos, objetivos e imagem.

Fonte: Fediuk, Coombs e Botero (2010: 223).

As relações públicas de crise não devem ser um conjunto de ações de comunicação descontextualizadas e desorganizadas. É necessária uma abordagem global que contemple a gestão da crise, a comunicação, os diferentes públicos, a dimensão temporal e a gestão pós-crise (Heiderich e Maroun 2014: 16).

Quadro 4. Abordagem global em comunicação de crise.

Abordagem global em comunicação de crise	
Para quem?	Públicos Diretos Públicos Indiretos Públicos Preocupados Comentadores Observadores
Quando?	Curto prazo Médio Prazo Longo Prazo
Onde?	Local Regional Nacional Internacional
O quê?	Gestão no imediato Gestão da crise Cooperação Aspetos políticos Aspetos diplomáticos Ligações entre indivíduos
Como?	Contactos diretos Mecanismos Institucionais Cadeia de comando Plano de Comunicação Ações de Comunicação Incentivos e sanções

Fonte: Adaptado de Adaptado de Heiderich e Maroun (2016:16).

O profissional de relações públicas deve explicar o que aconteceu e focar sobretudo as ações empreendidas para remediar o problema em detrimento do que correu de forma menos positiva. A chave de uma comunicação de crise bem-sucedida consiste em estabelecer a organização como o centro da crise e única fonte oficial de informação sobre o que aconteceu e o que tem sido feito para a resolver (Regester e Larkin 2005: 176-179).

Em suma, a comunicação de crise consiste num conjunto de medidas estratégicas que visam evitar a ocorrência de uma crise e/ou mitigar os danos infligidos na imagem da organização quando se verifica uma crise.

1.4.6. Plano de crise e plano de comunicação de crise

Uma das formas mais eficientes que uma organização tem para se preparar para a ocorrência de uma crise consiste na elaboração de um plano de crise e/ou de um plano de comunicação de crise.

João José Forni alerta para a necessidade de a organização “ter um sistema preventivo de crise, monitorando os pontos vulneráveis, com um plano de contingência para as situações de risco” (Forni 2007: 210).

O plano de comunicação de crise deve antecipar e definir os mecanismos de mitigação de possíveis cenários que possam comprometer a imagem da organização.

Fearn-Banks (2007) recomenda que a organização depois de identificar as potenciais crises, crie um plano de comunicação de crise, com vista a ajudar os profissionais de relações públicas a lidar com as crises de maneira mais eficaz. No entender desta autora “um plano de comunicação de crise pode fazer parte de um plano de gestão crise ou pode ser um documento autónomo” (2017: 274). Um plano de comunicação de crise eficaz deve incluir os seguintes componentes, organizados da forma que melhor se adaptar à organização e às especificidades da crise (Fearn- Banks 2007: 275-276):

- Capa
- Introdução
- Nome dos autores
- Datas de teste
- Intenção e objetivos
- Lista de públicos-chave
- Públicos a notificar
- Identificação do comité de crise
- Identificação do porta-voz
- Lista de pessoal de emergência e autoridades locais
- Lista dos órgãos de comunicação social
- Porta-vozes de organizações parceiras
- Centro de controlo de comunicação de crise
- Equipamentos e recursos
- Informação prévia
- Mensagens chave
- Website*
- Perguntas difíceis
- Lista de previsões
- Lista de *Links* relacionados
- Formulário de avaliação

Para Reynolds (2014), um plano de comunicação de crise tem especial importância numa fase inicial após a crise. O plano não deve “tentar responder a todas as questões ou determinar todas as decisões, mas deve orientar o processo. Isto é particularmente importante nas primeiras 24 a 48 horas” (2014: 128). Segundo Reynolds, ao cumprir este requisito o plano “compra tempo importante ao comunicador e ajuda a garantir uma resposta efetiva numa fase inicial” (2014: 128).

Um plano de crise, por sua vez, não é mais que um programa normativo que determina as linhas de comportamento corporativo perante uma emergência e estabelece os princípios gerais para a gestão da mesma (Calero 2006: 61). De acordo com Orduña no plano de crise estabelecem-se “os mecanismos básicos para abordar situações contingentes, imediatamente depois de ocorrido o fato”. Para este autor “este documento deve ser o mais ambicioso possível quanto à cobertura do maior número de variáveis de risco, sem converter-se, contudo, em um texto denso e pouco prático”.

O plano de crise deve espelhar determinadas linhas orientadoras e possuir um determinado tipo de informação útil. Segundo Orduña (2004: 5) este documento deve incluir:

- O contato de todos os membros do comité de crise (nome completo, cargo na companhia, endereço eletrónico - da companhia e outro que possa acessar desde uma conexão remota - números de telefones da empresa, da residência e dos celulares).
- Banco-de-dados de contatos com todos os interessados/afetados pela crise (bombeiros, polícia, políticos, sindicatos, fornecedores, clientes, seguradoras, meios de comunicação, associações civis, etc.).
- Variáveis de risco e fluxos de atuação.
- Relatórios de acontecimentos.
- Documentos modelo (cartas, comunicados de imprensa, etc.).

Para Calero (2006), o plano de crise deve ser escrito de acordo com a filosofia e os princípios da organização. O plano de crise deve delimitar os seus objetivos e estes devem ser baseados nos princípios que devem reger a atuação da organização nos momentos de crise. Todo o plano de crise deve ser um reflexo dos valores impostos pela organização.

Bittar, por sua vez, alerta para o facto de o plano dever ser estudado e treinado para controlar e reduzir danos, visto que “com planeamento, as organizações superam melhor os momentos difíceis” (2012: 15). Embora o planeamento não preveja exatamente o caso vai definir que tipo de procedimentos podem ser adotados em situações similares.

Regester e Larkin (2005: 206) alertam para o facto de muitas organizações subestimarem a importância de um plano de crise escrito, alegando que determinada pessoa saberá o que fazer em determinado cenário, contudo, essa pessoa pode não estar disponível, quando for necessário tomar uma decisão. A ausência de um plano escrito pode significar horas de trabalho adicional numa gestão fragilizada, perdendo-se tempo valioso.

O plano não deve ser demasiado longo ou rígido, deve ser flexível e assegurar ferramentas úteis que podem, posteriormente, ser ajustadas a cada situação. O plano de crise deve ser testado com recurso a simulações de cenários o mais realistas possíveis, e atualizado anualmente tendo em conta as mudanças na estrutura da organização, nomeadamente ao nível de recursos humanos.

1.4.7. Stakeholders / Públicos - alvo

Os *stakeholders*, públicos-alvo ou grupos de interesse são “pessoas que estão ligadas a uma organização ou que têm interesse na organização e que são afetados pelas decisões tomadas pela organização” (Fearn-Banks 2007:45).

Reynolds defende que no planeamento da comunicação de crise, o primeiro passo para responder aos *stakeholders* é identificá-los. Os *stakeholders* podem ser divididos em três categorias: defensores, adversários e ambivalentes. A definição de uma resposta vai depender de qual categoria o *stakeholder* pertence, e deve procurar antecipar a sua reação tendo como base a sua afinidade com a organização e a reação de grupos similares no passado perante uma crise do mesmo tipo (2004: 39).

Segundo Mitroff (2001), a gestão de crise deve incluir antecipadamente o desenvolvimento de uma relação apropriada com os *stakeholders* para garantir um funcionamento calmo da organização no “calor” de uma crise maior. É importante que a relação com os *stakeholders* seja desenvolvida antes que a crise aconteça, como tal, as entidades devem criar oportunidades que fomentem essa relação, para que deixem de ser vistas como um adversário e passem a ser encaradas como um parceiro de confiança. É necessário priorizar os públicos envolvidos e implementar estratégias específicas, desde os públicos diretamente envolvidos até aos públicos indiferentes.

Quadro 5. Abordagem de acordo com o tipo de público

Diferentes tipos de públicos perante uma crise			
	Público	Definição	Tipo de Abordagem
Públicos Prioritários	Diretos	Público diretamente afetado pela crise (ex. vítimas, serviços específicos do Estado).	Abordagem prioritária, muito direta, personalizada e privada. Objetivo: desenvolver uma relação de confiança. O que podemos fazer por eles e como podemos aproximarmo-nos?
	Indiretos	São grupos sociais expostos à crise ou que a sua influência é consequência da crise (ex. vizinhos, funcionários)	Abordagem em grupo, específica e personalizada. Objetivo: criar aliados na gestão da crise. O que podemos fazer juntos?
	Preocupados	Público com proximidade sociocultural com a crise (partidos políticos, sindicatos)	Informar de forma detalhada e responder às suas questões. Objetivo: - Aproximar os potenciais aliados do ponto de vista da organização em crise e torná-los em influenciadores. - Reduzir o espaço de manobra da oposição. Como fazer aliados?
Públicos Secundários	Comentadores	Público que não é afetado, mas que vai comentar a crise e a comunicação de crise.	Manter sob vigilância. Informar o público sobre a crise. Objetivo: minimizar os efeitos em massa. limitar os comentários e descredibilizar a oposição. Como mantê-los satisfeitos?
	Observadores	Público não afetado que acompanha a crise.	Facultar informação genérica. Qual a sua perceção sobre a crise?
	Indiferentes	Público que não tem interesse na crise.	Não é preciso investir na informação, nem relação.

Fonte: Adaptado de Heiderich e Maroun (2014:11)

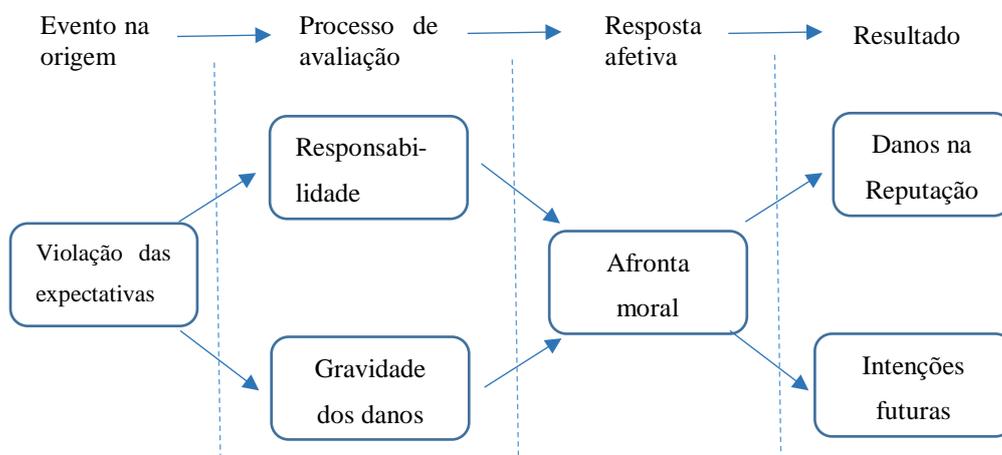
De acordo com Fediuk *et al.* (2010: 635), “quando o comportamento de uma organização está alinhado com as expectativas dos *stakeholders*, então a organização tem legitimidade perante os mesmos”, isto é, as suas ações são apropriadas tendo em conta o sistema de normas e valores. Quando estas expectativas são goradas, “os *stakeholders* podem desenvolver emoções negativas como raiva, questionar a legitimidade de uma organização e colocar em causa a sua existência”.

Os *stakeholders* podem estar zangados em relação ao incidente que ocorreu, independentemente de quem é o responsável e/ou estar zangados com os responsáveis. Se um determinado evento é percecionado como tendo uma origem externa, por exemplo devido a condições ambientais, menos responsabilidade é atribuída à organização. Caso a organização

não seja responsável, a raiva em relação à organização vai ser baixa e a raiva em relação ao incidente vai ser alta. A percepção da gravidade dos danos é proporcional ao impacto que a crise tem nos objetivos pessoais dos *stakeholders* (2010: 645).

Perante uma crise, as respostas dos *stakeholders* podem variar desde “o simples incómodo, a sentimento de revolta, a protestos e boicotes que desafiam a legitimidade da organização” (2010: 635). Um evento que viole expectativas dos *stakeholders* pode ter um impacto negativo no desempenho da organização e nos seus resultados. Por conseguinte, espera-se que “as mensagens comunicadas por uma organização durante uma crise desempenhem um papel vital no alívio da situação” (2010: 635).

Figura 2. Modelo cognitivo dos stakeholders para o processamento de informação durante e depois de uma crise organizacional



Fonte: Adaptado de Fediuk *et al.* (2010:637).

Os *stakeholders* são, portanto, os públicos que podem ser afetados por uma crise, com maior ou menor gravidade. A atitude dos *stakeholders* face a uma organização envolvida numa crise vai depender do grau de responsabilidade que lhe for atribuída na origem ou no desenvolvimento da crise. Uma atitude menos positiva pode por em causa a legitimidade da existência da organização.

1.5. Comunicação de crise em situações de catástrofe

Atendendo ao objeto de estudo desta investigação, considerou-se necessário um enquadramento teórico da temática da comunicação de crise com o foco específico em situações de catástrofe.

Assim, em primeiro lugar, importa distinguir os conceitos de crise e catástrofe. De igual modo, é fundamental perceber as diferenças da comunicação de crise de comunicação de risco, no âmbito de uma catástrofe. A revisão de literatura estende-se ainda à gestão de crise, de acordo com as diferentes fases de uma catástrofe e foca os principais *stakeholders*, ou seja, os grupos de interesse envolvidos numa catástrofe. Por fim, escrutina-se o papel do porta-voz numa situação de catástrofe.

A comunicação de crise em eventos como acidentes graves, desastres naturais e crises humanitárias tem conquistado o interesse das organizações públicas (Palttala *et al.* 2012: 2).

No estudo da comunicação de crise, as catástrofes naturais são “uma componente chave porque apesar das organizações não poderem ser culpadas pela sua origem, podem ser culpadas se um determinado estado de normalidade não é atingido de maneira rápida” (Fearn-Banks 2007: 90).

Esta opinião coincide com Sellnow, Seeger e Ulmer (2002: 273-274):

os desastres naturais apresentam um contexto extraordinariamente difícil para a coordenação interorganizacional e interjurisdicional. Desastres como sismos, furacões e os incêndios florestais, apesarem de serem processos naturais podem ter efeitos profundos quando combinados com as estruturas humanas das comunidades.

O público julga o sucesso de uma operação, em grande parte, pelo sucesso da comunicação (Reynolds 2004: 9).

As crises e as catástrofes são por definição eventos “anormais, dinâmicos e imprevisíveis”, neste sentido, as práticas de comunicação de crise devem reconhecer a incerteza inerente à situação. (Seeger 2006: 241). É importante reiterar o ponto em que as crises e as catástrofes são por inerência “eventos imprevisíveis e caóticos”. Qualquer esforço para articular um conjunto de padrões deve, antes de mais, reconhecer que “cada crise é um evento único e que é expectável que evolua de maneiras inexpetáveis” (Seeger 2006: 243).

A falta de rigor em relação à terminologia, levou-nos, por uma questão de uniformização, a adotar o termo catástrofe, conforme descrito na Lei de Bases de Proteção Civil.

De acordo com a Lei de Bases de Proteção Civil (2015: 6), uma catástrofe:

é o acidente grave ou série de acidentes graves suscetíveis de provocarem elevados prejuízos materiais e, eventualmente vítimas afetando intensamente as condições de vida e o tecido socioeconómico em áreas ou na totalidade do território nacional.

Esta definição de catástrofe é semelhante à definição de calamidade adotada pela Entidade Reguladora para a Comunicação Social (2018:1): “um evento ou situação atípica, provocado por causas naturais ou outras, com forte impacto no quotidiano e prejuízos humanos ou materiais avultados para uma comunidade, cidade, região ou país.”

Uma catástrofe e uma crise não são sinónimos, pelo que importa fazer a distinção ente os dois conceitos. As catástrofes “são maiores em escala e exigem coordenação entre agências”, no entanto, “durante as catástrofes, as organizações podem precisar de recorrer à comunicação de crise” (Coombs 2010: 62). As catástrofes podem transformar-se em crises para o governo. Atente-se no caso do furacão Katrina, ocorrido em agosto de 2005, nos Estados Unidos da América, em que se desenvolveram várias crises não pelo desastre em si, mas pela forma como as autoridades geriram o acontecimento. As crises verificaram-se porque “os *stakeholders* avaliaram a gestão da catástrofe como incompetente”. Por conseguinte, “as acusações de incompetência requerem que se reconheça as falhas e se trabalhe para reparar a reputação” (2010: 60).

Assim colocado, é com facilidade que se entende que nem sempre é clara a diferença entre desastre e crise, como se depreende das palavras de Shaluf, Ahmadum e Said (2003:1):

Um desastre e uma crise são dois eventos diferentes e relacionáveis. Os dois termos, às vezes, podem, por vezes, ser intercambiáveis. Um desastre de origem humana que ocorra numa organização industrial pode evoluir para uma crise industrial. Note-se que ainda não foram desenvolvidas definições universalmente aceites para desastre e crise. Também não está disponível um critério universal que defina um desastre em termos de consequências, tais como número de mortos e custo dos prejuízos.

Quadro 6. Diferenças entre desastre e crise

	DESASTRE	CRISE
Terminologia	Acidente industrial, acidente normal, acidente grave, acidente industrial grave, acidente de larga escala, acidente sistémico de larga escala, acidente catastrófico, catástrofe, calamidade, desastre, desastre de origem humana, desastre de origem sócio-tecnológica, desastre grave, desastre tecnológico, crise industrial, desastre toxicológico, desastre médico, desastre natural, desastre puramente social, desastre híbrido.	O termo “crise” varia de uma organização para a outra. Algumas empresas preferem substituir a palavra “crise” pela palavra “problema”. Crise de falha nos negócios, crise política, crise ambiental, crise industrial, crise na comunidade, crise não relacionada com a comunidade, crise corporativa.
Definição	Ainda não há uma definição universalmente aceite. A definição varia de acordo com a disciplina que usa o termo.	Ainda não há uma definição universalmente aceite.
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser causado por um evento natural ou de origem humana ou por ambos: um desastre natural é não planeado e provoca uma disrupção social. • A maioria dos desastres não se deve a um único fator mas à acumulação de eventos que passaram despercebidos. • Provoca elevados danos na vida humana. • Provoca elevados danos no ambiente. • Tem um elevado custo económico • Tem um elevado custo social 	<ul style="list-style-type: none"> • As crises são originadas pela ação humana • Tem um lado positivo e negativo • Resulta de problemas económicos ou políticos, bem como de desastres • Implica que sejam tomadas decisões num curto período de tempo • Não implica necessariamente más notícias • A mesma situação pode revelar-se uma crise em determinada altura e noutra não. • Pode implicar uma perceção negativa da organização por parte do público. • Pode implicar tensão financeira

Fonte: Adaptado de Shaluf et al. (2003: 4-5).

Em suma, uma crise dentro de uma organização pode ter várias origens entre as quais a ocorrência de uma catástrofe. Uma catástrofe pode ser entendida como um acontecimento com um elevado impacto a nível social, ambiental e económico, que pode provocar (ou não) uma crise numa organização, a qual, por sua vez, pode ter efeitos negativos ou positivos.

1.5.1. Distinção entre comunicação de crise e comunicação de risco

No âmbito de uma catástrofe, importa clarificar os conceitos de comunicação de crise e de comunicação do risco.

A comunicação de risco costuma estar “associada com a comunicação de saúde pública e com os avisos ao público sobre os riscos associados a determinados comportamentos” (Seeger 2006: 234). Para Benoit e Coombs (cit. por Seeger 2006: 234) “a comunicação de crise, pelo contrário, é normalmente associada com as relações públicas e a necessidade das organizações repararem a imagem depois de uma crise ou desastre”.

Segundo Sellnow, Ulmer, Seeger e Littlefield (cit. por Stevens 2010: 49), as diferenças entre a comunicação de risco e a comunicação de crise estão no seu propósito e no grau de especificidade:

A comunicação de risco visa evitar crises, enquanto a comunicação de crise tem como alvo geral fornecer informação operacional durante uma situação de crise de modo a limitar as consequências negativas de uma crise. Uma segunda diferença está no facto da comunicação de crise ter um carácter imediato e reagir muito especificamente em cada situação de crise específica. A comunicação de risco pode ser mais estruturada e controlada e tem um carácter mais geral porque é uma situação que transcende os traços de uma comunicação de crise específica.

Para Reynolds (2014: 6) a comunicação de crise “descreve as atividades de comunicação de uma organização ou agência perante uma crise”, o que passa por fornecer factos ao público sobre uma emergência inesperada, que ultrapassa o controlo da organização e requer uma resposta imediata, já que “pode prejudicar a reputação, a imagem e a viabilidade da organização”. Segundo a mesma autora “o conteúdo, forma e tempo da comunicação de crise tanto podem ajudar a conter o dano como tornar a situação pior”.

Através da comunicação do risco, procura-se “informar o público sobre o tipo específico (bom ou mau) e a magnitude (fraca ou forte) do resultado da exposição ou comportamento”. A comunicação de risco prepara as pessoas para uma determinada possibilidade podendo servir para ajudar os indivíduos a tomarem dada atitude face a alguma coisa que já ocorreu (Reynolds 2014: 7).

Sturges (cit. por Coombs 2010: 57) refere que a comunicação de risco “é relevante para instruir e ajustar a informação. As instruções ajudam as vítimas a protegerem-se fisicamente de uma crise enquanto a informação de ajuste permite-as lidar psicologicamente com a crise”.

A comunicação de crise torna-se rapidamente um assunto que nos afeta a todos, especialmente em cenários de vida ou morte. As organizações têm a responsabilidade de avaliar as mensagens que dirigem aos seus diferentes públicos tanto em termos de qualidade como de conteúdo (Oyer 2010).

Paulo Serra (2006: 5-6) distingue, por sua vez, entre “comunicação de risco normal” e “comunicação de risco de crise”. Segundo este autor a comunicação de risco normal é “aquela que medeia entre situações de crise, no tempo a que, à falta de melhor, podemos chamar “normal”. A comunicação de risco implícita normal “levará o seu destinatário a tender para, de

modo mais ou menos inconsciente, eleger determinados comportamentos (seguros) e evitar outros (arriscados)”. Já a comunicação de risco de crise

ocorre em plena situação de crise – seja imediatamente antes, seja já durante, seja imediatamente depois –, como é o caso do acidente grave e da catástrofe, configurando um pico informativo que, logo que possível, dá lugar a uma nova “normalidade”, ainda que dolorosa e plena de traumas (2006: 5).

Já Fearn- Banks (2007: 61) encara a comunicação de risco como:

Um programa em curso que visa informar e educar os vários públicos (normalmente públicos externos) sobre os problemas que podem afetar negativa ou positivamente o sucesso de uma organização. Este programa constrói relações sólidas entre a organização e os seus públicos-chave, dos quais a organização depende. Estas relações devem ser estabelecidas antes da crise.

Para esta autora a aplicação da comunicação de risco e de comunicação de crise numa fase anterior à crise é vantajosa:

Uma organização que estabelece e põe permanentemente em prática atividades ligadas à comunicações de risco e prepara os planos de comunicação de crise, antes que a crise aconteça vai desenvolver relações mais fortes com os públicos-chave, usando práticas de relações públicas bidirecionais e, como tal vai, sofrer menos danos financeiros e emocionais que uma organização que não o faça (Fearn- Banks 2007: 62).

Remenick (2017:10) faz uma revisão de literatura sobre o caso específico dos incêndios florestais que refere que a comunicação eficaz entre cidadãos e agências influencia a aceitação das estratégias de gestão, constrói e reforça relações, melhora a confiança, diminui a incerteza, aumenta o empoderamento da comunidade, a resiliência e a preparação para um incêndio florestal. A colaboração em prol de um objetivo comum é um processo bidirecional que é melhorado com a comunicação. No entanto, uma comunicação ineficaz pode ter efeitos negativos, pelo que a estratégia de comunicação deve ser planeada e compreendida muito antes da sua implementação

Enquanto a comunicação de risco pode ser constantemente trabalhada, a comunicação de crise tem um tempo mais específico para ser eficaz. A comunicação de risco está ligada à adoção de comportamentos face a determinada ameaça, já a comunicação de crise consiste no conjunto de procedimentos que a organização implementa no sentido de proteger a sua imagem.

A comunicação de crise melhora com a comunicação de risco, uma vez que esta última se for usada de uma forma proactiva, cultiva junto do público uma imagem positiva quanto à organização e pode mesmo evitar uma crise. No sentido contrário, a não divulgação de informação pertinente sobre a adoção de um comportamento adequado face a determinado risco, de forma atempada, pode prejudicar a forma como a organização é percebida pelo público.

1.5.2. Gestão da Crise de acordo com as fases de uma catástrofe

Neste ponto são descritas as principais ações que devem ser desencadeadas ao nível da comunicação de crise nas fases de mitigação e preparação (pré-crise), resposta (crise) e recuperação (pós-crise) de uma catástrofe.

Para os comunicadores “é vital saber que cada emergência, catástrofe ou crise se desenvolve por fases. A comunicação deve desenvolver-se através destas fases” (Reynolds 2014: 9).

As ações tomadas ao nível do planeamento, numa fase anterior à crise, ajudam a ganhar tempo e a providenciar uma resposta mais eficaz quando ocorre uma crise. Preparar um plano de crise é uma precaução valiosa que todos os tipos de organizações devem tomar, especialmente as autoridades locais. As crises, como as catástrofes naturais não podem ser prevenidas, mas os seus efeitos podem ser mitigados através do planeamento (Avery e Graham 2016: 2).

Também Reynolds considera que “um líder bem preparado vai ter planos de comunicação e recursos em ordem para o ajudar a minimizar o número de decisões sobre comunicação que devem ser feitas no momento”. É possível “prever quer os tipos de catástrofes que as nossas comunidades podem enfrentar, quer as perguntas que o público vai ter durante uma catástrofe”. Neste sentido, Reynolds aconselha os líderes a investirem no planeamento como se depreende das suas próprias palavras: “planeia agora. Planeia a tua comunicação com os profissionais de informação pública. Planeia com as autoridades responsáveis pela resposta” (2004: 5).

Reynolds (2014) defende que as agências devem construir uma relação positiva com os *stakeholders* antes que o evento ocorra, uma vez que esta situação vai aumentar o reservatório de benevolência e ajudar a eficácia da resposta:

Uma boa reputação, o registo de uma resposta eficaz e um histórico de conduta responsável vão construir um reservatório de benevolência para a tua organização. Isto vai ajudar a tua

organização a parecer mais credível e assegurar que as tuas mensagens são recebidas de forma positiva (2014: 214).

Seeger alerta para a importância de desenvolver uma rede de contactos antes da crise, uma vez que é uma maneira muito eficaz de coordenar e colaborar com outras fontes credíveis. Para manter redes eficazes, os responsáveis devem continuar a procurar validar fontes, escolher especialistas em áreas específicas e desenvolver relações com os *stakeholders* a todos os níveis. Para este autor:

Mensagens coordenadas aumentam a probabilidade de mensagens consistentes e podem reduzir a confusão experienciada pelo público. Uma mensagem consistente é uma importante base para uma comunicação de crise eficaz. Além disso, a coordenação e a comunicação com outros normalmente é necessária para implementar uma resposta à crise eficaz (2006: 240).

Ter acesso a informação credível, relevante e clara é fundamental durante um evento traumático coletivo. A natureza do impacto significa que a coordenação é, muitas vezes, desafiante e há várias fontes de informação que podem entrar em conflito, acrescentando *stress* àqueles que foram afetados. Durante o planeamento, devem ser trabalhadas mensagens-chave e promovida uma abordagem coordenada de comunicação (Brady, Randrianarisoa e Richardson 2018: 10).

Também Palttala *et al.* (2012) referem que a coordenação entre as respostas das organizações representa um desafio, visto que as crises são complexas e as respostas às mesmas envolvem múltiplos atores. Cada organização tende a trabalhar a sua forma e, por isso, é necessário tomar decisões de comunicação coordenadas. A importância e a função da comunicação devem ser esclarecidas. Um conhecimento inadequado dos papéis, funções e métodos de trabalho dos outros atores dificulta a capacidade de cooperação. Trabalhar com procedimentos padrão, lições aprendidas e treino cooperante contribuem para a preparação de uma crise (Palttala *et al.* 2012: 17).

De igual modo, Oliveira (s.d.: 118) refere que, antes da crise, deverá ser cultivada uma relação de cooperação entre os responsáveis pela gestão da emergência e os jornalistas:

Para que numa situação de emergência a comunicação flua, principalmente entre a fonte e os jornalistas e, neste caso, a fonte poderá ser o assessor de imprensa, o porta-voz, ou o comandante das operações, é necessário ter em conta um conjunto de acções que permitam o bom relacionamento entre as partes.

Neste sentido, Oliveira (s.d.: 118) propõe que com antecedência seja preparada “uma lista de contactos dos jornalistas e dos OCS para onde trabalham”, “uma sala para a entrevista com os meios de comunicações, em caso de emergência” e material informativo sobre o trabalho desenvolvido. Os jornalistas devem ser esclarecidos sempre que precisarem de informação e devem fazer parte dos simulacros. Ao mesmo tempo, deve-se elaborar “um arquivo contendo as informações publicadas e transmitidas pelos OCS”.

O treino da comunicação com os *media* (*media training*) deve ser completado pelos especialistas em comunicação de crise antes da crise. Os porta-vozes devem ser identificados e treinados como uma parte do planeamento pré-crise (Seeger 2006: 240).

De acordo com Palttala *et al.* (2012: 18), as percepções de credibilidade e confiança em relação às autoridades também influenciam a percepção do risco. Para a construção de uma relação de confiança não importam apenas as ações de salvamento e de mitigação, mas também é exigida uma atitude de abertura e a empatia quando são explicadas as decisões e as alternativas.

Segundo Haddow e Haddow (2014: 4), uma estratégia de comunicação bem-sucedida durante uma catástrofe deve basear-se em cinco princípios que passam pela definição dos públicos-alvo, pelo comprometimento do líder/responsável, pela inclusão da componente da comunicação durante os processos de planeamento e de resposta, pela tomada de consciência da situação e pela formação de parcerias com os *media*.

Quadro 7. Princípios de comunicação de crise durante uma catástrofe

Princípios de comunicação de crise durante uma catástrofe	
Públicos-alvo:	Compreensão de que informação os diferentes públicos-alvo e parceiros precisam e construir mecanismos de comunicação que providenciem este tipo de informação de forma atempada e precisa.
Comprometimento do líder/responsável –	O líder/responsável pelas operações de emergência deve comprometer-se com uma comunicação eficaz e deve participar ativamente no processo comunicacional.
Inclusão da componente da comunicação durante os processos de planeamento e de resposta	Os especialistas na área da comunicação devem ser envolvidos durante planeamento e a operação, para garantir que a informação é comunicada oportunamente e de forma rigorosa quando as decisões estão a ser tomadas.
Consciência da situação	Uma comunicação eficaz baseia-se na recolha, análise e disseminação da informação de uma catástrofe respeitando os princípios da transparência e verdade.
Parcerias com os <i>media</i>	Os <i>media</i> tradicionais (televisão, rádio, internet, jornais) e as redes sociais (Facebook, Twitter, youtube) são os meios mais eficientes para comunicar de forma atempada e precisa a um maior número de pessoas. Uma parceria com os <i>media</i> requer compreender as suas necessidades e ter técnicos com experiência que trabalhem diretamente com os <i>media</i> para fazer chegar a informação ao público. Os <i>media</i> tradicionais e as redes sociais podem ser também fontes de informação para os gestores de emergência, especialmente durante as fases de resposta e de recuperação.

Fonte: Adaptado de Haddow e Haddow (2014: 5)

Para Skuse *et al.* (2014: 43), a comunicação durante uma emergência ou uma crise melhora a sua eficácia se for implementado um conjunto de princípios que passam pela existência de conteúdos direcionados e de mensagens consistentes e precisas. As mensagens durante uma emergência tendem a focar-se no seguinte:

- Fornecimento de informação
- Aumento da consciencialização
- Prevenção
- Tomada de Medidas de Proteção
- Redução do risco
- Evacuação
- Redução do perigo
- Serviços Disponíveis
- Proximidade do conflito
- Aviso precoce de catástrofe
- Recuperação pós-catástrofe

- Garantia dos direitos humanos
- Passos para evitar a violência
- Garantir a segurança dos outros
- Tomar passos para prevenir surtos de doenças
- Manter a higiene e boas práticas de saúde pública (Skuse *et al.* 2014: 50).

No entender de Brady *et al.* (2018: 17), durante um evento traumático, os canais de comunicação principais devem promover “mensagens ligadas aos primeiros socorros psicológicos”, “fomentar a coesão social”, “considerar as necessidades das comunidades” e “incentivar o uso responsável das redes sociais”.

Durante a fase de resposta a uma emergência/catástrofe, um *site* institucional deve disponibilizar informação técnica sobre as operações e informação para os diversos públicos. A informação técnica sobre as operações deve incluir relatórios da situação, avaliação de danos e necessidades, lista das populações afectadas, descrição do sistema de aviso, plano de emergência, relatórios de outras agências, orientações técnicas ou recomendações. Por sua vez, a informação, para os diversos públicos, deve ter em conta os comunicados de imprensa sobre as ações de resposta iniciadas pela instituição, artigos com declarações dos líderes e porta-vozes da instituição, recomendações sobre os procedimentos a tomar, fotografias, lista de contactos dos porta-vozes (Barrantes, Rodriguez e Pérez 2009: 76-77).

Para Skuse *et al.* (2014:55), é fundamental que o progresso e o impacto das iniciativas de comunicação sejam avaliadas. A avaliação é centrada na aprendizagem e além disso:

- Permite identificar erros e falhas na comunicação
- Permite mudar a conceção das mensagens
- Permite compreender o impacto no conhecimento, atitudes e práticas
- Garante provas para a continuação das ações ou indica uma resolução bem-sucedida
- Garante bases para discutir com os parceiros e outros *stakeholders* (2014: 56)

De acordo com Brady *et al.* (2018: 25), os canais de comunicação principais devem manter o aviso às populações afectadas sobre os serviços de apoio que se mantêm. As pessoas afectadas podem não procurar ajuda durante vários meses ou anos. A informação sobre os apoios deve ser promovida, sustentada e atualizada.

Durante a fase de recuperação, um *site* institucional deve disponibilizar informação técnica sobre os progressos das operações, a lista das populações assistidas, novas avaliações, relatórios financeiros e de uso de fundos, relatórios sobre doações, relatórios de conclusão sobre

as operações de assistência. Os *sites* institucionais devem ainda disponibilizar informação para a imprensa, histórias de recuperação da população, vídeos, fotografias, mensagem de apoio recebidas durante as operações, relatórios especiais sobre a utilização de recursos, relatórios especiais sobre a reposição da normalidade, seção com *links* para outros *sites* e recursos (Barrantes 2009: 76-77).

Os profissionais de comunicação devem estar conscientes que cada emergência, catástrofe ou crise se desenvolve por fases, pelo que as ações de comunicação devem ser empreendidas de acordo com as especificidades de cada uma destas fases.

1.5.3. Stakeholders numa catástrofe

Os *stakeholders* são pessoas, grupos ou organizações com uma ligação especial à organização, ao acontecimento ou à emergência. Podem resultar de relações de longo termo e ser considerados parceiros também. Os *stakeholders* podem surgir dentro do contexto específico do acontecimento, sendo que podem ter sido direta ou indiretamente afetados. Os *stakeholders* “vão estar interessados em como o incidente vai afetar as suas atividades, o seu bem-estar, a sua família, amigos, propriedades e futuro” (Reynolds 2014: 213). Reynolds inclui ainda nesta categoria os agentes de primeira intervenção, os profissionais de saúde que cuidaram dos feridos, os residentes dos locais afetados e pessoas que visitaram o local da crise.

Os públicos de uma gestão de emergência são vários: vítimas, familiares das vítimas, agentes de proteção civil, instituições, organizações não-governamentais, responsáveis políticos, líderes da comunidade, voluntários, público em geral e órgãos de comunicação social (Haddow e Haddow 2014).

Cada um destes públicos tem necessidades especiais que devem ser consideradas para a definição de uma boa estratégia de comunicação. De acordo com Palttala *et al.* “a ideia base é que a comunicação deve ser adaptada de acordo com as necessidades dos *stakeholders* é bem aceite no campo da comunicação” (2012:4).

As necessidades variam com o género, idade, grupo étnico, profissão dos *stakeholders* (...). Quanto mais grupos de *stakeholders* forem abrangidos e alcançados com uma comunicação eficaz, construtora de um diálogo produtivo, maior o nível de responsabilidade (Skuse *et al.* 2014: 45).

Recorrendo à definição de Haddow e Haddow (2014: 121), o público em geral consiste “na maior audiência e inclui vários subgrupos, tais como os idosos, os incapacitados, as

minorias, os desfavorecidos, os jovens (...). Uma catástrofe tem um impacto que ultrapassa a proximidade geográfica da zona diretamente afetada. Um público mais alargado vai ter necessidades de comunicação (Brady *et al.* 2018: 19).

De seguida, analisa-se com maior detalhe as vítimas, o papel dos media e dos líderes eleitos em situação de catástrofe.

As vítimas são “todos os indivíduos que foram afetados por uma catástrofe específica” (Haddow e Haddow 2014:121). Brady *et al.* (2018: 5) referem que:

enquanto a literatura existente se refere normalmente a “vítimas” e “indivíduos diretamente afetados”, sempre que possível tem sido usada linguagem mais inclusiva, reconhecendo que existe uma ampla gama de indivíduos e comunidades afetados durante um evento traumático coletivo.

Quando se trata de apoiar as vítimas e as suas famílias, deve ser feito um trabalho proactivo. É necessário ser flexível e inovador, antecipar cenários e acontecimentos que as vítimas possam ter de enfrentar. Ao mesmo tempo, é necessária uma análise abrangente do grupo alvo. Uma análise cuidada do grupo alvo vai ajudar a conceber a mensagem certa, através dos canais mais apropriados. Também pode ser necessário identificar determinados indivíduos e grupos para objetivos específicos (SEMA 2008: 58).

Os líderes ao comunicar com um indivíduo ou com uma comunidade que experienciam dor extrema e luto devem ter especial atenção ao modo como essa dor é sentida, uma vez que “o luto é uma emoção universal, mas não existem duas pessoas que o sintam da mesma forma” (Reynolds 2004:37).

Quadro 8. Comunicação com as vítimas, antes, durante e depois de um evento traumático.

COMUNICAÇÃO COM AS VÍTIMAS		
ANTES	DURANTE	DEPOIS
Os líderes devem ser aconselhados a veicularem mensagens inclusivas, relevantes, claras e direcionadas - estas mensagens devem ir de encontro às expectativas das vítimas após um evento traumático coletivo.	Os canais de comunicação principais devem ser usados para promover mensagens de primeiros socorros psicológicos.	A informação a longo prazo e os conselhos devem estar disponíveis e ser suportados através de um canal de comunicação aberto e centralizado.
As organizações devem apoiar o desenvolvimento de planos de comunicação para as vítimas que promovam princípios de primeiros socorros psicológicos	Os canais de comunicação principais devem ser usados para promover mensagens de coesão social.	Os canais de comunicação principais devem lembrar as pessoas que estes eventos têm impactos a longo prazo.
Deve ser planeado um ponto central de comunicação antes de um evento traumático coletivo.	A comunicação deve ter em conta as diversas necessidades das comunidades.	Os canais de comunicação principais devem aconselhar as pessoas afetadas dos serviços de apoio permanentes.
	Deve ser promovido o uso responsável das redes sociais.	
	A comunicação deve ter em consideração as necessidades de uma população mais ampla do que aquela diretamente afetada.	

Fonte: Adaptado de Brady et al. (2018:6)

No que se refere a critérios de noticiabilidade, as catástrofes são dos acontecimentos mais valiosos para os media. As catástrofes apresentam todos os ingredientes necessários para um acontecimento mediático – “são surpreendentes, espetaculares, afetam um grande número de pessoas, geralmente provocam muitos mortos, etc. – de tal modo que podemos até prever

que, quanto mais catastrófico, mais mediático e mediatizado se tornará um certo acontecimento” (Serra 2006: 11-12).

Citando Bittar (2012: 13), “as grandes catástrofes ou desastres que envolvem vidas humanas ficam na memória coletiva, afetam a vida de muita gente e são sempre lembrados cada vez que a imprensa recorda o fato”, sublinhando que “o estrago é incomensurável e raramente tem conserto”.

O papel informativo dos *media* em situações de crise é de tal forma importante que “a percepção do público acerca da eficácia da resposta a uma crise passa pela informação que recebe ou deixa de receber – e, assim, pela relação dos responsáveis pela segurança pública com os *media*”. O autor vai mais longe e chega a afirmar que “se há situações de crise em que este papel dos *media* é decisivo elas são, certamente, as catástrofes” (Serra 2006: 11).

Assim Seeger defende que “em vez de encararem os *media* como um risco numa situação de crise, os profissionais devem comprometer-se, através de uma comunicação aberta e honesta e usar os *media* como um recurso estratégico que pode ajudar na gestão da crise” (2006: 240).

De acordo com Barrantes *et al.* (2009: 62), quando acontece uma catástrofe, os *media* desempenham uma função social ao fornecer uma cobertura pronta e em primeira mão. Ter uma aliança com os *media* facilita a relação com os mesmos durante uma catástrofe ou emergência. Durante este tempo, os *media* servem como um parceiro fundamental para transmitir mensagens que podem promover a assistência humanitária, informar o público e contribuir para melhorar a qualidade de vida nestas circunstâncias. A capacidade dos *media* para influenciar a ajuda humanitária internacional é bem conhecida. Os *media* podem moldar as agendas assim como as decisões tomadas pelos governos e agências de cooperação.

Uma catástrofe é um evento mediático. A abordagem dos *media*, normalmente, promove o acompanhamento do acontecimento e a informação do público dos riscos, ou segue uma atuação como vigilante das entidades públicas e do Governo – *watchdog* (Reynolds 2014: 210).

Segundo Boin *et al.* (2005: 72), cada crise é, no mínimo, causada ou agravada pelas falhas humanas e institucionais, o que fornece uma oportunidade para os jornalistas “brilharem”. As histórias “quentes” vendem assim como captam as audiências. Além disso, os jornalistas podem desempenhar os seus papéis cívicos e inspecionar os poderes públicos da sociedade.

Pensa-se que há muitos anos, os líderes podiam contar com a simpatia do público, mesmo em tempos difíceis. Perante acontecimentos negativos, estes seriam atribuídos a fatores

exógenos (inimigos, natureza, atos divinos). Atualmente, isto não se verifica, os líderes têm de lutar para (re) conquistar o apoio do público (Boin *et al.* 2005: 71).

Erikson (cit. por Mclean e Ewart 2015: 515) considera que as catástrofes desafiam as lideranças políticas porque há uma disrupção severa na natureza e na sociedade que leva os indivíduos e as comunidades a questionarem quem são, porque é que o mundo é imprevisível e porque é que a ordem cessou temporariamente.

De acordo com Benoit (1997), uma situação de crise representa desafios para os governos e pode transformar-se em riscos ou oportunidades. Quando uma crise surge, a imagem de um governo está em risco e a sua responsabilidade é testada em termos de salvamento de vidas, controlo de danos e reconstrução (cit. por Avery e Graham 2016: 6).

A politização de uma catástrofe aumenta à medida que a comunidade afetada, ou às vezes uma sociedade inteira passa da fase de resposta à emergência às fases de recuperação e reconstrução (Olson, cit. por Mclean e Ewart 2015: 515).

Uma catástrofe pode ocorrer em qualquer lugar, a qualquer hora, por motivos completamente fora do controlo de um líder. Apesar disso, os líderes podem controlar o modo como as suas comunidades respondem e recuperam das catástrofes que as afectam. Um líder deve antecipar o *stress* mental que a população está a vivenciar e aplicar estratégias de comunicação apropriadas para tentar gerir essas preocupações. (Reynolds 2002: 4 -5).

Num estudo denominado “Comunicação Política durante uma catástrofe: uma questão de relações”, Mclean e Ewart concluíram que “os políticos devem abster-se de visitas à zona de catástrofe quando os recursos são necessários para salvar vidas e propriedades. Em vez disso, os atores políticos devem envolver-se ativamente nas fases de preparação e recuperação” (2015: 222). Segundo estes investigadores, “as mensagens políticas devem ser moldadas usando narrativas de apoio em vez de narrativas operacionais” (2015: 222).

Para Haddow e Haddow (2014: 84), os líderes eleitos vão falar com os *media* durante uma catástrofe. A chave está em garantir que estas pessoas vão comunicar as mensagens críticas de forma rigorosa e oportuna. A capacidade para captar a atenção do público e uma reputação de precisão e confiança tornaram-se ferramentas político-administrativas essenciais. A palavra mais importante neste caso é a credibilidade, a qual foi considerada a chave para a sobrevivência e influência política. Os políticos que a possuem conseguem enfrentar as desventuras e as tempestades políticas com relativa facilidade. Na falta de credibilidade até as tarefas mais básicas tornam-se difíceis e vão ser alvo de intenso escrutínio por parte dos *media* e outros *watchdogs* (Boin *et al.* 2005: 71).

Para Boin *et al.* (2005: 72), as estratégias de comunicação da gestão de crise apenas podem ser eficazes se os políticos conseguirem reter a atenção e a confiança do público. Porém, “a credibilidade não conduz automaticamente a uma comunicação de crise eficaz”. Os governos e os seus líderes mais facilmente se tornam em alvos de intensas críticas, do que são aceites como fontes de informação com autoridade.

Quando os líderes e comunicadores têm em consideração as preocupações, questões e anseios do público, este vai ouvir. A informação deve ser baseada no que o público quer saber, e não no que as autoridades querem dizer (SEMA 2008: 10).

De acordo com a Agência de Gestão de Emergência Sueca (SEMA), a comunicação entre o público, os *media* e as autoridades é, em última análise, baseada na confiança na democracia:

A comunicação deve fluir entre estes grupos em ambas as direções. Uma comunicação de crise eficaz inclui a capacidade de identificar diferentes grupos e adaptar a comunicação. (...) Se as autoridades não quiserem dar nem receber informação vão parecer mais fechadas que abertas, o que vai dificultar a confiança do público e a comunicação. Se as autoridades forem percecionadas como inacessíveis, o público vai se sentir menos inclinado em fornecer qualquer informação que possa apoiar a resposta à crise (SEMA 2008: 25).

Reynolds (2014: 231) considera que uma comunicação eficaz com os parceiros e os *stakeholders* é essencial na gestão da emergência. Muitas vezes, isto implica uma coordenação e colaboração cuidadosa assim como uma interação bidirecional, apesar de serem circunstâncias em que os *stakeholders* manifestam discórdia. Esta autora recomenda estratégias de comunicação específicas para ajudar a lidar com alguma da raiva e preocupação que são naturais nessas circunstâncias.

Para Reynolds (2014: 216), uma emergência ou uma crise pode também ser uma oportunidade para fortalecer as relações com os *stakeholders*, uma vez que eles veem a organização em ação. Assim, uma resposta eficaz reforça a credibilidade da organização.

Os públicos de uma catástrofe dizem respeito a vítimas, familiares das vítimas, agentes de proteção civil, instituições, organizações não-governamentais, responsáveis políticos, líderes da comunidade, voluntários, público em geral e órgãos de comunicação social. A comunicação deve ser adaptada em função das necessidades de cada um destes públicos, com vista a implementar uma estratégia de comunicação eficaz.

1.5.4. O porta-voz numa catástrofe

O trabalho do porta-voz é estabelecer o lado da história. Este deve saber com quem é que está a falar. O jornalista faz as perguntas que ele acha que o público quer ver respondidas. Isto significa que através do jornalista o porta-voz fala para os diferentes *stakeholders* dando-lhe o que ele quer transmitir de modo a ser significativo para eles (Bernstein 2010:20-21).

Por sua vez, Oliveira (s.d.) entende que:

O papel do porta-voz numa situação de emergência é o de comunicar ao público as informações que este quer ou necessita saber para reduzir o seu desconhecimento da situação e a sua ansiedade caso esteja envolvido direta ou indiretamente na ocorrência (Oliveira, s.d.: 117).

Já Reynolds defende que o porta-voz permite ao público dar uma cara ao ato de responder, investigar e resolver uma crise e é decisivo para a credibilidade:

O modo como o porta-voz lida com o público e os interrogatórios dos *media*, a somar aquilo que ele ou ela dizem, ajuda a estabelecer credibilidade para uma organização. Uma organização deve escolher cuidadosamente quem o vai representar (2014: 154).

Segundo esta autora (2014: 154), a seleção do porta-voz deve ser feita com base em dois factores: “- a familiaridade do indivíduo com o assunto; - a sua capacidade de falar com clareza e confiança”. Neste domínio, Fearn-Banks (2007: 35) considera que devem ainda ser escolhidos porta-vozes alternativos caso o porta-voz principal não esteja disponível durante a crise. Devem ser valorizados os porta-vozes de apoio, uma vez que são pessoas que podem falar com autoridade sobre os temas mais técnicos.

Reynolds (2004: 31) afirma que o desempenho de um porta-voz pode mesmo influenciar a sobrevivência das populações:

Pode aquilo que dizes e como dizes ser a diferença entre a vida e a morte durante uma crise?
Sim. A maioria dos estudos mostram que um porta-voz credível pode influenciar os comportamentos que podem salvar vidas (...). Para que um líder alcance tão nobres objectivos como salvar vidas, reduzir a ansiedade e o medo, e ajudar a comunidade a recuperar mais depressa, isso vai depender em grande parte não só das palavras proferidas mas também da forma como as palavras são proferidas (Reynolds 2004:31).

Os porta-vozes devem treinar as suas declarações e pontos de vista até se sentirem confortáveis com a informação, com as câmaras da televisão, e de modo a que só

ocasionalmente consultem as notas (Fearn-Banks 2007: 36). Para simular uma conferência de imprensa verdadeira, antes da crise, devem ser promovidas sessões práticas, nas quais os colaboradores fazem aos porta-vozes as perguntas mais difíceis, brutas (ver Anexo 1).

De acordo com Reynolds (2014:173) um bom porta-voz possui capacidades de comunicação específicas, verbais e não-verbais:

Mantêm o contacto visual e estão conscientes das expressões faciais. Uma careta na hora errada pode provocar uma imagem negativa. Evitam encostar-se no púlpito e mantêm uma boa postura, mesmo que estejam exaustos. Os porta-vozes devem ter vozes fortes, articular-se com clareza e ser capazes de falar em um tom de conversa descontraído, mesmo em situações *stressantes*. Expresse emoções, mas tenha cuidado com os extremos.

Além disso, os porta-vozes eficazes em situações de crise possuem traços de comunicação específicos:

Normalmente têm pouca apreensão para comunicar, não demonstram *stress* ou nem ficam excessivamente nervosos quando falam ao público. São capazes de tolerar e gerir elevados níveis de *stress* e incerteza, e geralmente têm baixa agressividade verbal e argumentatividade. Geralmente, os porta-vozes eficazes mantêm-se calmos mesmo em situações complexas e caóticas (Reynolds 2014:173).

A comunicação durante uma situação de crise e uma emergência de alguma complexidade requer consistência e precisão. As mensagens não se devem contradizer e devem fornecer informações apropriadas e claras. Pelo contrário, “transmitir informações imprecisas pode ser muito prejudicial e pode destruir a confiança do público (...). Tanto o público em geral como os públicos-alvo específicos são juízes críticos em formação” (Skuse 2014: 52).

Uma mensagem forte distingue-se pela existência de informação nova, pela clareza, mantém o foco nas pessoas, pela emoção, e pelo emprego de frases e palavras memoráveis que fiquem na mente das pessoas (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009: 18). Durante uma catástrofe o sucesso da comunicação faz-se em cinco passos: “executar um plano de comunicação sólido, ser a fonte primária de informação, expressar empatia cedo, mostrar competência e experiência e permanecer honesto e aberto” (Reynolds 2004:9).

Este ponto de vista é partilhado por Seeger (2006:10), os porta-vozes devem demonstrar “níveis apropriados de compaixão, preocupação e empatia”, quer estejam a comunicar com o público, os *media* ou outros colaboradores. Estas características reforçam “a credibilidade da mensagem e a legitimidade do mensageiro quer antes e depois do evento”. O público tem uma

reação muito mais positiva perante “um porta-voz que reconhece as suas preocupações e demonstra uma compaixão humana perante qualquer dano que possa ter ocorrido”.

Os porta-vozes devem reger-se pela honestidade, franqueza e abertura. A honestidade, no seu sentido mais fundamental significa não mentir. Por sua vez, a franqueza refere-se a comunicar toda a verdade como é conhecida, mesmo quando a verdade se pode refletir negativamente na agência ou na organização. Já a abertura em comunicação de crise diz respeito a um tipo de acessibilidade e imediatismo que vai além de uma resposta sincera (Seeger 2006: 239).

Segundo Brady et al. (2018: 9), as mensagens devem promover princípios de primeiros socorros psicológicos: segurança, calma, conexão, auto-eficácia e esperança.

No entanto, alguns porta-vozes da crise podem-se revelar relutantes, em expressar preocupação e empatia, nas suas declarações, por medo de aparentar ser pouco profissional. Nesse sentido, Seeger alerta que “esses esforços para manter o profissionalismo são, muitas vezes, entendidos pelo público como uma atitude fria e indiferente. A percepção resultante pode prejudicar a mensagem e credibilidade do mensageiro” (2006: 241).

Por sua vez, Reynolds (2004: 33) chama a atenção para um dos grandes erros que até os bons líderes, às vezes, cometem que se trata de confundir os *media* com o público:

Quando os *media* começam a fazer uma situação pior do que o que ela é com as suas perguntas, a tua reação pode ser reagir defensivamente ou indecentemente, ou com raiva. Numa crise, lembra-te que estás a falar para pessoas que estão feridas, confusas, ansiosas e possivelmente furiosas. Não deixes que o intermediário entre ti e o público estrague essa conexão.

Existem, portanto, vários princípios que contribuem para que o porta-voz desenvolva uma comunicação mais eficaz com reflexos positivos na imagem da organização, conforme se sistematiza no quadro n.º 9.

Quadro 9. Orientações sobre o que porta-voz deve fazer.

O QUE UM PORTA-VOZ DEVE FAZER?
Usar o plano de comunicação de crise.
Antecipar as perguntas dos jornalistas. ²
Confirmar os factos para ter a certeza que está a ser divulgada a informação mais atualizada.
Ouvir a pergunta até ao fim antes de responder.
Usar uma linguagem corporal aberta.
Compreender o trabalho do jornalista. Ser acessível e prestável.
Tentar tratar o jornalista como um parceiro, um aliado para manter e restaurar uma boa imagem da organização.
Em caso de ataque pessoal, lembrar a pessoa que ela está com raiva da situação e não do porta-voz.
Usar um tom de voz suave e o volume mais baixo que uma pessoa zangada.
Manter contacto visual com os jornalistas.
Dirigir-se a cada repórter pelo nome, se possível.
Os comentários devem ser focados naquilo que a organização está a fazer.
Definir uma mensagem chave.
Conseguir dizer a mensagem chave em 30 segundos.
Manter as respostas curtas, focadas e organizadas. Elas não devem ter uma duração superior a 2 minutos.
Manter as comunicações concisas e breves sempre que possível. Cinja-se aos factos.
Responder por partes a uma questão complexa.
Se a pergunta conter linguagem carregada, reformular a questão para eliminar essa linguagem da resposta.
Usar linguagem do dia-a-dia. Evitar linguagem demasiado técnica. Mesmo que os jornalistas a usem, optar por uma linguagem vernacular. Usar termos neutros.
Ser honesto e transparente. Dizer a verdade toda a verdade. Mal entendidos e omissão de factos também são formas de mentira.
Manter uma atitude responsiva, directa, positiva, verdadeira e preocupada.
Expressar simpatia de uma forma genuína, se necessário, expressar arrependimento e desculpa.
Criar a mensagem certa para determinado público, usando o canal de comunicação apropriado.
Corrigir rapidamente os principais erros dos jornalistas, de forma a não se repetirem.
Dar crédito e expressar gratidão quando apropriado.
Assumir que todos os microfones estão ligados, o tempo todo. Assumir que se está a ser filmado para plataformas como o youtube.
Manter os colaboradores informados da crise.
Manter vários especialistas disponíveis durante o <i>briefing</i> .
Assegurar que o conteúdo das diferentes comunicações estão alinhadas entre si.
Elogiar caso se verifique uma boa cobertura dos meios de comunicação.
Avaliar a eficácia dos esforços de comunicação desenvolvidos.

Fonte: Adaptado de Fearn-Banks (2007: 20), Oliveira (s.d.: 117-118) e Reynolds (2014: 153-173).

² Ver anexo 3.

Por outro lado, existe, igualmente, uma série de atitudes que podem prejudicar o desempenho do porta-voz e que, como tal, podem influenciar de forma negativa a imagem da organização. Veja-se a este respeito, o quadro n.º10.

Quadro 10. Orientações sobre o que porta-voz não deve fazer.

O QUE UM PORTA-VOZ NÃO DEVE FAZER?
Não começar uma entrevista se não tiver um objectivo claro de comunicação.
Não cair em especulações. Ou se sabe ou não se sabe.
Não responda “sem comentários”, em vez disso, justifique porque não pode responder a essa questão. Diga que o assunto está a ser investigado, que a organização ainda não tomou uma decisão ou simplesmente que não é a pessoa certa para responder a essa questão.
Perante uma nova informação apresentada por um jornalista, não fingir que se tem respostas, confessar que se vai ter de verificar primeiro antes de responder.
Não favorecer nenhum órgão de comunicação social.
Não dar respostas longas e incoerentes
Não deixar os jornalistas colocarem palavras na sua boca. Os jornalistas podem usar palavras inflamatórias ou emocionais. Evitar repeti-las. Usar as próprias palavras.
Não repetir expressões negativas.
Não manter uma história, se ela mudou.
Evitar fazer previsões.
Não mencionar problemas que não se queiram ver divulgadas na internet ou nas notícias.
Não pronunciar nenhuma informação em <i>off</i> que não se queira divulgada.
Não travar batalhas através dos <i>media</i> .
Evitar críticas a outras instituições.
Não subestimar o poder da opinião pública.
Não dar prioridade aos prejuízos sobre o bem-estar e segurança das vidas humanas.
Não fazer estimativas do impacto monetário de qualquer dano.
Não partilhar nomes ou circunstâncias associadas a feridos e mortos.
Não reagir de forma negativa ao ser citado fora do contexto.
Não usar óculos de sol, nem mastigar pastilhas, nem fumar.

Fonte: Adaptado de Fearn-Banks (2007: 21), Oliveira (s.d.: 117-118), Reynolds (2014: 153-173) e American Red Cross, 2018).

A escolha do porta-voz deve ser efetuada durante uma fase de planeamento, e em função das suas competências de comunicação e do seu à vontade para falar sobre o assunto. É necessário assegurar alternativas para que esta função esteja sempre assegurada, caso o porta-voz esteja indisponível quando a crise eclodir. A existência de um porta-voz humaniza a organização. Para reforçar a credibilidade da organização, o desempenho do porta-voz deve privilegiar a sensibilidade, a honestidade e a empatia, em detrimento da frieza e do distanciamento.

O primeiro capítulo focou-se na fundamentação teórica da investigação, através da articulação de várias leituras sobre comunicação organizacional, comunicação de crise e comunicação de crise em situações de catástrofe.

A comunicação organizacional desenvolve-se, em parte, através da atividade de relações públicas. A comunicação desempenha um papel estratégico na construção de uma boa reputação e de uma imagem positiva que constituem recursos intangíveis de uma organização. Todavia, a credibilidade de uma organização pode ser abalada pela ocorrência de uma crise. Uma crise é um evento inesperado que ameaça o desempenho de uma organização, podendo mesmo por em causa a sua existência.

Neste sentido, importa que a gestão de crise seja adequada o que passa necessariamente pela adoção de estratégias de comunicação de crise. A gestão de crise deve acontecer ainda antes da ocorrência da crise, a começar pela definição de um comité de crise e pela elaboração de um plano de comunicação de crise. A gestão de crise é mais visível durante a resposta à crise, contudo, prolonga-se a uma fase posterior na qual a organização incorpora as lições aprendidas durante a crise. A comunicação de crise consiste no conjunto de medidas estratégicas pensadas para reduzir os danos infligidos na imagem da organização.

Na origem das crises podem estar diferentes causas, uma das quais pode ser a ocorrência de uma catástrofe. A comunicação de crise desenvolve-se de diferentes formas ao longo das várias fases que constituem uma catástrofe (preparação, resposta e recuperação). Perante uma catástrofe, as organizações envolvidas devem estabelecer-se rapidamente como fontes primárias de informação, veiculando mensagens que devem distinguir-se pelo rigor, honestidade, empatia e credibilidade. Para tal, importa designar um porta-voz que deve saber comunicar com clareza e dominar os assuntos mais técnicos. A existência de um porta-voz contribui para a humanização da organização, o que tem impacto positivo na eficácia da comunicação de crise.

Capítulo 2. Enquadramento do estudo

Neste capítulo é feita a contextualização espaço-temporal do estudo, começando pela descrição das características que fazem dos incêndios de Pedrógão Grande um acontecimento relevante para o estudo. Segue-se uma breve explicação da organização da estrutura da proteção civil, da missão das entidades envolvidas, um enquadramento no espaço, no tempo e a nível político.

O complexo de incêndios de Pedrógão Grande pode ser considerado uma catástrofe, tal como sugere a Lei de Bases de Proteção Civil, na medida em que dele resultaram um elevado número de vítimas, avultados prejuízos materiais, que se refletiram na sociedade e economia locais.

Este incêndio florestal de enormes proporções começou no dia 17 de junho de 2017 e só foi dado como “extinto” no dia 22 de junho. A magnitude do incêndio envolveu várias ocorrências, sendo que as mais importantes foram as que tiveram início em Pedrógão Grande e em Góis, às quais se associaram outros três incêndios (Viegas *et al.* 2017: 5).

De acordo com o relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios³ elaborado pela Comissão Técnica Independente, “os incêndios de Pedrogão Grande (28914 ha) e Góis (17521 ha), foram causados respetivamente, por descargas elétricas mediadas pela rede de distribuição de energia e por um raio” (2017:10).

O relatório elaborado pela Autoridade Nacional de Proteção Civil refere que “o incêndio florestal de Pedrógão se assume como uma ocorrência absolutamente excecional, com um comportamento imprevisível e gerador de intensidades de tal forma elevadas que o colocam acima de qualquer capacidade de extinção” (2017: 97). Sessenta e cinco pessoas perderam a vida neste incêndio, o que significa que “este complexo de incêndios florestais provocou o maior número de vítimas mortais de que há registo em Portugal” (Viegas *et al.* 2017: 189)⁴. Destas, quarenta e sete morreram na Estrada Nacional 236, enquanto fugiam do fogo.

O incêndio de Pedrógão Grande tornou-se no quarto com maior número de vítimas mortais, a nível europeu⁵, e é o 11.º fogo florestal a provocar mais mortos, desde 1900, em todo

³ Por questões de simplificação analítica, optou-se por colocar apenas o título de forma parcial, para respeitar a integridade do documento. O documento, na versão completa, intitula-se: “Relatório Análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios que ocorreram em Pedrógão Grande, Castanheira de Pera, Ansião, Alvaiázere, Figueiró dos Vinhos, Arganil, Góis, Penela, Pampilhosa da Serra, Oleiros e Sertã, entre 17 de junho e 24 de junho de 2017”. Para efeitos deste trabalho, o relatório será sempre denominado de “relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios” ou, simplesmente, por Relatório da Comissão Técnica Independente.

⁵ O incêndio de Pedrógão Grande (2017) causou 65 vítimas mortais tornando-se à data em que ocorreu no 3º mais mortífero a nível europeu, foi ultrapassado pelos incêndios em Mati, na Grécia (2018) que provocaram a morte a 99 pessoas.

o mundo (Barros 2017). Logo nas primeiras 24 horas, os feridos diretos foram superiores a 200. No total 253 pessoas ficaram feridas, sete das quais em estado grave. O incêndio destruiu ainda meio milhar de casas, 261 das quais habitações permanentes, cerca de 200 de segunda habitação e mais de uma centenas devolutas, com base nos dados da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro. Estima-se que os danos nas habitações atingiram os 27,6 milhões de euros (Lopes 2018).

Perto de meia centena de empresas foram afetadas pelo incêndio, colocando em risco 372 postos de trabalho. As estimativas apontam para prejuízos superiores a 83 milhões de euros no setor da floresta, 31,2 milhões de euros na área da indústria e turismo, 20 milhões na agricultura e mais de 27,5 milhões noutras atividades. Os danos causados ao nível das infraestruturas municipais rondam os 20 milhões. A Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro, em 3 de julho de 2017, estimou que os prejuízos diretos dos fogos rondariam os 193,5 milhões de euros, e que seriam necessários mais de 303 milhões de euros para implementar medidas de prevenção e de relançamento da economia na região (Lopes 2018).

De acordo com o Relatório da Comissão Técnica Independente, os incêndios de Pedrogão Grande (28914 hectares) e Góis (17521 hectares) foram considerados o segundo e o oitavo maiores de sempre em Portugal, desde que há registos (2017: 10).

Por tudo isto, este incêndio teve um impacto mediático invulgar, que se prolongou meses a fio após a sua extinção. Se, numa fase inicial, imperaram os diretos televisivos, no período seguinte os diversos meios de comunicação social mantiveram o tema presente com sucessivas notícias e reportagens de acompanhamento da região e da população afetada, promovendo a discussão pública em torno da tragédia (Viegas *et al.* 2017: 23).

Pelo seu carácter excepcional, foi fácil pensar que os incêndios de Pedrogão Grande, permaneceriam como um caso único e, neste sentido, acreditar que semelhante tragédia não se voltaria a repetir ou que, no mínimo, se iriam passar anos até acontecer algo remotamente parecido, em Portugal. No entanto, o ano de 2017 ficou ainda tragicamente marcado pelos incêndios de outubro que provocaram a morte a 48 pessoas. De acordo com o Relatório de Avaliação dos Incêndios ocorridos entre 14 e 16 de outubro de 2017 em Portugal Continental (2018), as vítimas mortais registaram-se em 38 locais distintos de 14 concelhos pertencentes aos distritos de: Coimbra, Viseu, Guarda e Castelo Branco. Oliveira do Hospital e Vouzela foram os concelhos onde se verificaram mais vítimas mortais (2018: 126). Acresce que arderam cerca de 241 mil hectares, com um impacto nas infraestruturas de 521 empresas estimado em 275 milhões de euros, que afetou mais de 4500 postos de trabalho em 30 municípios (2018: 7).

A influência do furacão *Ophelia* foi determinante para a dimensão dos incêndios de outubro (2018: 14).

Assim, ficou demonstrado, possivelmente da pior forma, que ocorrências semelhantes aos incêndios de Pedrógão Grande podem repetir-se, e que importa refletir sobre esta problemática em todas as suas dimensões, alinhando as novas estratégias com as lições aprendidas.

2.1. A organização da estrutura da Proteção Civil em 2017⁶

Segundo a Lei de Bases da Proteção Civil, a atividade de proteção civil visa prevenir os riscos coletivos e a ocorrência de acidentes graves ou catástrofes, atenuar os riscos coletivos e limitar os seus efeitos no caso de ocorrência de acidente grave ou catástrofe, socorrer e assistir as pessoas e outros seres vivos em perigo, proteger bens e valores culturais, ambientais e de elevado interesse público, apoiar a reposição da normalidade da vida das pessoas em áreas afetadas por acidente grave ou catástrofe.

O sistema é formado pelos seguintes agentes de proteção civil:

- Os corpos de bombeiros;
- As forças de segurança (Policia de Segurança Pública e Guarda Nacional Republicana);
- As Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
- As autoridades marítima e aeronáutica (Direção-Geral da Autoridade Marítima e Instituto Nacional de Aviação Civil);
- O Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) e demais serviços de saúde;
- Os sapadores florestais.

Em 2017, a estrutura da Proteção Civil estava distribuída pelos quatro níveis político-administrativos do Território Nacional: nacional, regional, distrital e municipal. Em cada um destes escalões territoriais existiam os seguintes elementos de atuação: uma autoridade, uma comissão, um plano de emergência e um serviço.

⁶ Considerou-se que a reflexão deveria abordar a estrutura de Proteção Civil, tendo por referência a data de junho de 2017, quando se verificou a tragédia. A 25 de outubro de 2018, foi aprovado em Conselho de Ministros um conjunto de diplomas para complementar e consolidar a estratégia de defesa da floresta e prevenção e combate a incêndio, com o objetivo de reforçar o nível de proteção de pessoas e bens e a resiliência do território face à ocorrência de fogos rurais. Uma das mudanças foi a constituição do Sistema de Gestão Integrada de Fogos Rurais e a alteração da orgânica da Autoridade Nacional de Proteção Civil que passou a designar-se Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (Ver anexo 4).

Quadro 11. Diferentes níveis político-administrativos da estrutura da Proteção Civil em 2017

NÍVEL	AUTORIDADE	COMISSÃO	PLANO	SERVIÇO
Nacional	Primeiro-ministro	Comissão Nacional de Proteção Civil (CNPC)	Plano Nacional de Emergência (PNE)	Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC)
Regional	Presidente do Governo Regional	Comissão Regional de Proteção Civil (CRPC) - Madeira	Plano Regional de Emergência (PRE)	Serviço Regional de Proteção Civil da Madeira (SRPC, IP-MAD)
		Centro Regional de Operações de Emergência de Proteção Civil (CROEPC)		Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores (SRPCBA)
Distrital		Comissão Distrital de Proteção Civil (CDPC)	Plano Distrital de Emergência (PDE)	Comando Distrital de Proteção e Socorro (CDOS)
Municipal	Presidente da Câmara Municipal	Comissão Municipal de Proteção Civil (CMPC)	Plano Municipal de Emergência (PME)	Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC)

Fonte: Manual de Introdução ao Serviço de Bombeiros (2015:12).

De acordo com a Lei de Bases de Proteção Civil, a Comissão Nacional de Proteção Civil (CNPC) é o órgão de coordenação que garante a concretização das linhas gerais da política governamental de proteção civil. A CNPC é presidida pelo Ministro da Administração Interna e integra:

- Delegados dos ministros que supervisionam as áreas da defesa, justiça, ambiente, economia, agricultura e florestas, obras públicas, transportes, comunicações, segurança social, saúde e investigação científica;
- O Presidente da Autoridade Nacional de Proteção Civil;
- Representantes da Associação Nacional de Municípios Portugueses e da Associação Nacional de Freguesias;
- Representantes da Liga dos Bombeiros Portugueses e da Associação Nacional dos Bombeiros Profissionais.

Na Comissão Nacional de Proteção Civil estão ainda representantes dos seguintes organismos:

- Estado-Maior-General das Forças Armadas;
- Guarda Nacional Republicana;
- Polícia de Segurança Pública;

- Polícia Judiciária;
- Gabinete Coordenador de Segurança;
- Autoridade Marítima;
- Autoridade Aeronáutica;
- Instituto Nacional de Emergência Médica.

Cada distrito possui uma Comissão Distrital de Proteção Civil constituída por:

- Três presidentes de câmaras municipais, designados pela Associação Nacional de Municípios Portugueses, sendo um deles que preside a CDPC;
- O comandante operacional distrital;
- Um representante de cada ministério,
- Os responsáveis máximos pelas forças e serviços de segurança existentes no distrito;
- Os capitães dos portos;
- Um representante do INEM;
- Um representante da Liga dos Bombeiros Portugueses;
- Um representante da Associação Nacional dos Bombeiros Profissionais.

Nesse âmbito, importa referir que à Comissão Distrital de Proteção Civil compete:

- Elaborar os planos distritais de emergência;
- Acompanhar as políticas ligadas ao sistema de proteção civil;
- Acionar os planos de emergência;
- Realizar simulacros ou treinos operacionais.

A Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) tem como missão:

(...) planear, coordenar e executar a política de proteção civil, designadamente na prevenção e reação a acidentes graves e catástrofes, de proteção e socorro de populações e de superintendência da atividade dos bombeiros, bem como assegurar o planeamento e coordenação das necessidades nacionais na área do planeamento civil de emergência com vista a fazer face a situações de crise ou de guerra (Decreto -Lei - Lei Orgânica da Autoridade Nacional de Proteção Civil, 2013: 3).^{7 8}

⁷ Decreto-Lei n.º 73/2013, de 31 de maio - Lei Orgânica da Autoridade Nacional de Proteção Civil, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 163/2014 de 31 de outubro.

⁸ Como as Normas do Departamento de Letras, Artes e Comunicação da UTAD são omissas relativamente à citação da legislação, esta dissertação segue, excecionalmente, a norma APA 6ª Edição.

No âmbito da previsão e gestão de risco e planeamento de emergência, a ANPC tinha as seguintes atribuições:

- assegurar e dar apoio ao planeamento de emergência de proteção civil relativo a situações de acidente grave ou catástrofe;
- assegurar a atividade de planeamento civil de emergência nos casos de crise ou guerra;
- colaborar na definição da política nacional de planeamento civil de emergência, em articulação com serviços públicos ou privados;
- identificar, prever, analisar e avaliar os riscos coletivos de origem natural ou tecnológica e aplicar técnicas adequadas de prevenção e socorro;
- organizar um sistema nacional de alerta e aviso;
- implementar o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios.

A ANPC, no domínio da atividade de proteção e socorro, visava:

- assegurar a manutenção do sistema de comando de operações de socorro;
- acompanhar todas as operações de proteção e socorro, prevendo a necessidade de intervenção de meios complementares;
- assegurar a utilização de meios públicos e privados para fazer face a situações de acidente grave e catástrofe;
- assegurar a disponibilidade dos meios aéreos necessários ao desempenho das atribuições cometidas ao Ministério da Administração Interna;
- garantir a coordenação horizontal de todos os agentes de proteção civil.

A ANPC consistia num serviço da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio que dependia do ministério da Administração Interna. Esta entidade era dirigida por um presidente e integrava o Comando Nacional de Operações de Socorro (CNOS) e dezoito Comandos Distritais de Operações de Socorro (CDOS) distribuídos por cinco Agrupamentos Distritais de Operações de Socorro (ADOS).

Para dar resposta a situações de iminência ou ocorrência de acidente grave ou catástrofe foi estabelecido o Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS). O SIOPS é “o conjunto de estruturas, normas e procedimentos que asseguram que todos os agentes de proteção civil atuam, no plano operacional, articuladamente sob um comando único, sem

prejuízo da respetiva dependência hierárquica e funcional” (Decreto-Lei – Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro, 2006: 1).⁹

Na prática, isto significa que, numa operação de proteção e socorro onde intervêm diferentes agentes de proteção civil (por exemplo, bombeiros, forças de segurança, militares e profissionais de saúde), há um indivíduo detém a responsabilidade de coordenar a atuação de todos esses agentes de proteção civil. Contudo, cada uma dessas forças operacionais continua a seguir as instruções dadas pelas suas chefias, mantendo as hierarquias próprias de cada entidade, que por sua vez, articulam com o responsável por toda a operação.

O princípio do comando único desenvolve-se a dois níveis: o da coordenação institucional e o do comando operacional. A coordenação institucional é assegurada pelos centros de coordenação operacional, que são constituídos por representantes das entidades cuja intervenção se justifica de acordo com a natureza da ocorrência. Estas estruturas podem existir ao nível nacional (Centro de Coordenação Operacional Nacional – CCON) ou ao nível de distrital (Centros de Coordenação Operacional Distrital – CCOD).

O comando das operações de socorro, por sua vez, era assegurado pela ANPC, através dos CNOS, dos ADOS e dos CDOS.

O Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro estabeleceu o sistema de gestão de operações (SGO) que se traduz no modo de organização operacional que evolui segundo a importância e a natureza da ocorrência.

De acordo com o SGO, o chefe da primeira força a chegar ao local, comumente designado por “teatro de operações”, assume de imediato o comando da operação e garante a construção de um sistema evolutivo de comando e controlo. O Comandante das Operações de Socorro (COS) é o responsável por, num dado momento, comandar a operação. O comando pode transitar para indivíduos mais graduados, com o aumento da complexidade da ocorrência ou o seu prolongamento no tempo.

Caso seja necessário, o Comandante das Operações de Socorro pode implementar o Posto de Comando Operacional (PCO) no local da ocorrência. O PCO é “um órgão destinado a apoiar o COS na tomada das decisões e na articulação dos meios no teatro de operações” (Decreto-Lei – Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro, 2006: 3).

O Posto de Comando Operacional engloba as células de planeamento, operações e logística. O Comandante das Operações de Socorro “é ainda diretamente assessorado por três

⁹ Decreto-Lei n.º 134/2006, de 25 de julho – Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS), com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 144/2011, de 30 de novembro e n.º 72/2013, de 31 de maio.

oficiais, um como adjunto para a segurança, outro para as relações públicas e outro para a ligação com outras entidades”.

Figura 3. Organização do Posto de Comando Operacional



Fonte: Autoria Própria.

Quando é reconhecida a necessidade de implementar ações adequadas a graus crescentes de perigo efetivo ou potencial, pode ser declarada situação de alerta, de contingência ou de calamidade. Estas declarações conferem segurança jurídica ao enquadrar no espaço e no tempo as operações de proteção civil e justificam “a imposição de especiais deveres de colaboração e de obediência às ordens das autoridades competentes por parte dos cidadãos, entidades públicas e privadas” (Mendes, Cruz e Filipe 2012: 5).

Para além da definição dos papéis a assumir pelos intervenientes no terreno, a própria legislação sugere os diferentes estágios da evolução de uma situação de crise, que, de acordo com a Lei de Bases de Proteção Civil:

- a situação de alerta pode ser declarada perante a ocorrência ou iminência de acidente grave ou catástrofe, quando é reconhecida a necessidade de adotar medidas preventivas ou medidas especiais de reação.
- a situação de contingência pode ser declarada quando, face à ocorrência ou iminência de ocorrência de algum acidente grave ou catástrofe, se verifica a

necessidade de implementar medidas especiais de reação não mobilizáveis a um nível municipal.

- a situação de calamidade pode ser declarada na ocorrência ou iminência de um acidente grave ou catástrofe em que se preveja uma intensidade que exija a adoção de medidas de carácter excepcional no âmbito da prevenção, resposta ou reposição da normalidade nas áreas afetadas.

Quadro 12. Competência para declarar situação de alerta, contingência e calamidade.

DECLARAÇÃO	ÂMBITO	COMPETÊNCIA PARA DECLARAR
Situação de Alerta	Inframunicipal	Presidente da Câmara Municipal
	Municipal	Ministro da Administração Interna
	Supramunicipal	Comandante Operacional Distrital (ouve Câmara Municipal) Ministro da Administração Interna
	Nacional	Ministro da Administração Interna
Situação de Contingência	Inframunicipal	Ministro da Administração Interna
	Municipal	Ministro da Administração Interna
	Supramunicipal	Presidente da ANPC (ouve, se possível, Câmara Municipal) Ministro da Administração Interna
	Nacional	Ministro da Administração Interna
Situação de Calamidade	Inframunicipal	Conselho de Ministros ou, em caso de urgência, Ministro da Administração Interna e Primeiro-Ministro, a preceder Resolução do Conselho de Ministros (Despacho Conjunto) (assistidos pela CNPC)
	Municipal	
	Supramunicipal	
	Nacional	

Fonte: Manual de Apoio à Decisão Política: Situações de Alerta, de Contingência e de Calamidade (2012:5).

As declarações servem para ativar instrumentos previstos na Lei, designadamente, a mobilização de agentes de proteção civil, a suspensão de planos de ordenamento do território e regulação do uso do solo, o regime especial de contratação pública ou o recurso a apoios financeiros.

Quadro 13. Instrumentos que concorrem para concretizar os objetivos da atividade de proteção civil

Objectivos da atividade de proteção civil				
INSTRUMENTOS	PREVENIR	ATENUAR	SOCORRER	APOIAR
	Elaboração, revisão e teste dos planos de emergência	Acionamento e execução dos Planos de Emergência		Linhas de crédito especiais
	Informação e Sensibilização	Informação e sensibilização		Conta de Emergência
	Medidas Preventivas	Medidas especiais de reação		Fundo de Emergência Municipal
	Medidas de carácter excepcional		Fundo de Solidariedade da União Europeia	

Adaptado de: Manual de Apoio à Decisão Política: Situações de Alerta, de Contingência e de Calamidade (2012:4).

A legislação portuguesa prevê ainda os estados de excepção: estado de sítio e estado de emergência - Lei n.º 44/86, de 30 de setembro. O estado de sítio apenas pode ser declarado, na totalidade ou em parte do território nacional, “nos casos de agressão efetiva ou iminente por forças estrangeiras, de grave ameaça ou perturbação da ordem constitucional democrática ou de calamidade pública, com subordinação das autoridades civis às autoridades militares ou a sua substituição por estas” (Mendes *et al.* 2012: 21). Quando os pressupostos da declaração do estado de sítio se revestirem de menor gravidade, pode ser declarado o estado de emergência que “pode determinar a suspensão de alguns dos direitos, liberdades e garantias suscetíveis de serem suspensos prevendo-se, se necessário, o reforço dos poderes das autoridades administrativas civis e o apoio às mesmas por parte das Forças Armadas” (Mendes *et al.* 2012:21).

Contudo, a declaração de situação de alerta, descrita anteriormente, não deve ser confundida com o alerta e os estados de alerta. Um alerta é uma “comunicação de uma emergência feita por um indivíduo / entidade a um órgão operacional. Por exemplo, um cidadão que reporta uma ocorrência ao 112”(ANPC 2018^a:1).

Já os estados de alerta correspondem a “níveis de monitorização e gestão do risco / emergência que têm como objetivo colocar de prevenção agentes de proteção civil e entidades com especial dever de cooperação” (ANPC 2018^a:1). Estão definidos cinco níveis progressivos: um Estado de Alerta Normal (Verde) e quatro Estados de Alerta Especial (Azul, Amarelo, Laranja e Vermelho), que implicam o reforço da monitorização e aumento do grau de prontidão do Dispositivo Integrado das Operações de Proteção e Socorro.

Quadro 14. Estados de Alerta

ESTADOS DE ALERTA				
NORMAL	ESPECIAL			
VERDE	AZUL	AMARELO	LARANJA	VERMELHO
Situação de normalidade e monitorização. É improvável a ocorrência de fenómenos que representem ameaça para pessoas e bens.	GRAU DE RISCO MODERADO Existência de condições para a ocorrência de fenómenos com dimensão e magnitude normais. As pessoas devem manter-se informadas sobre o evoluir da situação.	GRAVIDADE MODERADA E PROBABILIDADE MÉDIA-ALTA Previsibilidade de ocorrência de fenómenos que, não sendo invulgares, podem representar um dano potencial para pessoas e bens.	GRAU DE RISCO ELEVADO Situação de perigo, com condições para a ocorrência de fenómenos invulgares que podem causar danos a pessoas e bens, colocando em causa a sua segurança.	GRAU DE RISCO EXTREMO Situação de perigo extremo, com possibilidade da ocorrência de fenómenos de intensidade excecional, dos quais é muito provável que resultem danos muito relevantes e uma redução muito significativa da segurança das pessoas, podendo ameaçar a sua integridade física ou mesmo a vida, numa vasta área

Fonte: ANPC (2018^a:1)

Os estados de alerta, por sua vez, não devem ser confundidos com os avisos, os quais são comunicações efetuadas por um órgão operacional do sistema de proteção civil, que se dirigem à população afetada, ou suscetível de ser afetada, por uma emergência.

Os avisos da Autoridade Nacional Proteção Civil, por norma, possuem informação relacionada com a emergência em causa, designadamente, a descrição da situação e respetivas medidas de autoproteção.

Os avisos meteorológicos, por seu turno, são emitidos pelo IPMA – Instituto Português do Mar e da Atmosfera –, com vista a informar os agentes de proteção civil e a população em geral da ocorrência de situações meteorológicas de risco nas 24 horas seguintes, que possam provocar danos ou prejuízos, dependendo da sua intensidade (ANPC 2018^b:1-2).

Quadro 15. Significado das cores dos avisos meteorológicos emitidos pelo IPMA.

CORES DOS AVISOS METEOROLÓGICOS				
CINZENTO	VERDE	AMARELO	LARANJA	VERMELHO
Informação em atualização.	Não se prevê nenhuma situação meteorológica de risco.	Situação de risco para determinadas atividades dependentes da situação meteorológica. Acompanhar a evolução das condições meteorológicas.	RISCO MODERADO A ELEVADO Manter-se ao corrente da evolução das condições meteorológicas e seguir as orientações da ANPC.	RISCO EXTREMO Manter-se regularmente ao corrente da evolução das condições meteorológicas e seguir as orientações da ANPC.

Fonte: ANPC (2018^a:1)

Por último, importa referir que, em 2017, o Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Florestais (DECIF) organizava-se de acordo com as fases de perigo – Alfa, Bravo, Charlie, Delta e Echo.¹⁰

Quadro 16. Períodos pré-estabelecidos das Fases do DECIF.

FASE	PERÍODO
Alfa	De 01 janeiro a 14 maio
Bravo	De 15 maio a 30 junho
Charlie	De 01 julho a 30 setembro
Delta	De 01 outubro a 31 outubro
Echo	De 01 novembro a 31 dezembro

Fonte: ANPC 2017^b:17

Em cada fase o nível de empenhamento das forças era diferente, tal facto era patente na Diretiva Operacional Nacional nº2 de 2017 que definia o seguinte:

Fase ALFA – Integrando as forças de empenhamento permanente e 2 (dois) helicópteros permanentes. Os meios aéreos podem ser reforçados até um máximo de 6 (seis) meios aéreos da frota própria do Estado e as forças terrestres até ao máximo indicado para a fase Bravo. A avaliação do perigo e do risco determinará o nível de empenhamento dos meios;

Fase BRAVO – Integrando até 6.607 elementos e até 1.514 veículos dos vários agentes presentes no terreno. Nesta fase, os meios aéreos são no máximo 06 (seis) até 31 de maio, 11 (onze) até 14 de junho, 28 (vinte e oito), a partir de 15 de junho e 32 (trinta e dois) a partir de 20 de junho;

Fase CHARLIE – Integrando até 9.740 elementos, até 2.065 veículos dos vários agentes presentes no terreno e até 48 (quarenta e oito) meios aéreos;

¹⁰ Em 2018, o Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Florestal (DECIF) deu lugar ao Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Rurais (DECIR) que passou a definir níveis de empenhamento operacional (permanente e reforçado) em vez de fases (ANPC 2018^b).

Fase DELTA – Integrando até 5.518 elementos e até 1.307 veículos dos vários agentes presentes no terreno. Nesta fase os meios aéreos são 22 (vinte e dois) até 05 de Outubro e 18 (dezoito) até 15 de outubro, e 2 (dois) até 31 de outubro podendo ser reforçado até um máximo de 8 (oito) sendo 6 (seis) da frota própria do Estado;

Fase ECHO – Integrando as forças de empenhamento permanente e 2 (dois) helicópteros permanentes. Os meios aéreos podem ser reforçados até um máximo de 6 (seis) meios aéreos da frota própria do Estado e as forças terrestres até ao máximo indicado para a Fase Delta. A avaliação do perigo e do risco determinará o nível de empenhamento dos meios. (ANPC 2017^b: 56)

O DECIF englobava, em todas as fases de perigo, as seguintes ações operacionais: antecipação, ataque ampliado, ataque inicial, reforço de meios, extinção, rescaldo e vigilância ativa pós-rescaldo.

2.2. Entidades ligadas aos incêndios de Pedrógão Grande

Os incêndios de Pedrógão Grande envolveram diversas entidades públicas e privadas, de âmbito nacional, das quais se destacam: a Autoridade Nacional de Proteção Civil, o Instituto Nacional de Conservação da Natureza e das Florestas, a Guarda Nacional Republicana, o Instituto Nacional de Emergência Médica, o Instituto Português do Mar e da Atmosfera, o Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, o Sistema Integrado de Redes de Emergência e Segurança de Portugal, S.A, EDP, Ascendi e a Liga dos Bombeiros Portugueses.

De seguida, é efetuada uma pequena descrição sobre o papel de cada uma destas entidades. Note-se, no entanto, que a ordenação das entidades não obedece a um critério de importância.

- 1. Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC)** - Tem por missão planear, coordenar e executar a política de proteção civil, designadamente na prevenção e reação a acidentes graves e catástrofes, de proteção e socorro de populações e de superintendência da atividade dos bombeiros, bem como assegurar o planeamento e coordenação das necessidades nacionais na área do planeamento civil de emergência com vista a fazer face a situações de crise ou de guerra. Encontra-se sob a tutela do Ministério da Administração Interna, dando resposta ao grande objetivo do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (ANPC 2018^c).

- 2. Instituto Nacional de Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF)** – propõe, acompanha e assegura a execução das políticas de conservação da natureza e das florestas, visando a conservação, a utilização sustentável, a valorização, a fruição e o reconhecimento público do património natural, promovendo o desenvolvimento sustentável dos espaços florestais e dos recursos associados, fomenta a competitividade das fileiras florestais, assegura a prevenção estrutural no quadro do planeamento e atuação concertadas no domínio da defesa da floresta e dos recursos cinegéticos e aquícolas das águas interiores e outros diretamente associados à floresta e às atividades silvícolas (Diretiva Operacional Nacional nº2, 2017).
- 3. Guarda Nacional Republicana (GNR)** - A GNR, na coordenação das ações de prevenção, vigilância, deteção e fiscalização, disponibiliza informação permanente, de apoio à decisão, ao CNOS e CDOS, através dos seus Oficiais de Ligação, colocados naquelas estruturas. Executa ainda ações de intervenção de primeira linha, em situação de emergência de proteção e socorro, designadamente nas ocorrências de incêndios florestais. Durante os períodos críticos, exerce missões de condicionamento de acesso, circulação e permanência de pessoas e bens no interior de zonas críticas, bem como missões de fiscalização sobre o uso de fogo, queima de sobrantes, realização de fogueiras e a utilização de foguetes ou outros artefactos pirotécnicos. Exerce, ainda, missões de isolamento de áreas em zonas e períodos críticos; restrição, condicionamento da circulação e abertura de corredores de emergência para as forças de socorro; escolta e segurança de meios dos bombeiros no TO ou em deslocação para operações; apoio à evacuação de populações em perigo. Garante o início do funcionamento da rede nacional de postos de vigia (Diretiva Operacional Nacional nº2, 2017).
- 4. Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM)** - coordena todas as atividades de saúde em ambiente pré-hospitalar, a triagem e evacuações primárias e secundárias, a referenciação e transporte para as unidades de saúde adequadas, bem como a montagem de postos médicos avançados (PMA). Cabe-lhe também a triagem e o apoio psicológico a prestar às vítimas no local da ocorrência, com vista à sua estabilização emocional e posterior referenciação para as entidades adequadas (Diretiva Operacional Nacional nº2, 2017).

5. **Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA)** - é o laboratório do Estado que tem por missão promover e coordenar a investigação científica, o desenvolvimento tecnológico, a inovação e a prestação de serviços no domínio do mar e da atmosfera, assegurando a implementação das estratégias e políticas nacionais nas suas áreas de atuação, contribuindo para o desenvolvimento económico e social, sendo investido nas funções de autoridade nacional nos domínios da meteorologia, meteorologia aeronáutica, do clima, da sismologia e do geomagnetismo. Garante a informação tempestiva em situações de tempo adverso, com a emissão de avisos. Garante a troca de informações especializadas com a ANPC, fornecendo permanentemente informação técnica ao CNOS (IPMA, 2018).

6. **Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (INMLCF)** – ao INMLCF cabe, no exercício das suas atribuições periciais forenses, cooperar com os tribunais, com o Ministério Público e com os órgãos de polícia criminal e demais serviços e entidades que intervêm no sistema de administração da justiça, realizando os exames e as perícias de medicina legal e forenses que lhe forem solicitados, nos termos da lei, bem como prestar-lhes apoio técnico e laboratorial especializado, no âmbito das suas atribuições (INMLCF, 2018).

7. **Sistema Integrado de Redes de Emergência e Segurança de Portugal, S.A. (SIRESP)** – é a operadora da Rede Nacional de Emergência e Segurança resultante da parceria público-privada promovida pelo Ministério da Administração Interna e tem como missão a conceção, fornecimento, montagem, construção, gestão e manutenção do SIRESP - Sistema Integrado de Redes de Emergência e Segurança de Portugal.

8. **EDP** – entidade gestora das linhas elétricas de média tensão (Viegas *et al.* 2017: 218).

9. **Ascendi** – entidade gestora da Estrada Nacional 236-1 responsável pela sua manutenção e pelas operações de limpeza (Viegas *et al.* 2017: 220).

10. **Liga dos Bombeiros Portugueses** – Confederação das Associações e Corpos de Bombeiros de qualquer natureza, voluntárias ou profissionais, que tem como objetivo obter benefícios de diversa ordem – materiais, financeiros e sociais – tendentes a

melhorar e a dignificar a ação dos bombeiros e das suas estruturas, ao serviço das comunidades (LBP, 2018).

Considerou-se pertinente fazer esta contextualização, uma vez que para analisar a temática de comunicação de crise, é necessário, em primeiro lugar, identificar as entidades públicas e privadas de âmbito nacional que estiveram envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande, o que passa, obviamente, por explicar as missões de que estão incumbidas. Foi também com base neste levantamento das entidades que se iniciaram os pedidos de colaboração para a realização de entrevistas.

2.3. Enquadramento do estudo no espaço geográfico

De seguida, é efetuada a caracterização do território afetado, o que engloba um enquadramento demográfico, uma breve descrição sobre a topografia, a vegetação e o clima da região e uma referência às condições meteorológicas verificadas a 17 de junho de 2017.

O complexo de incêndios que serve de base a este estudo abrange os distritos de Leiria (52,99%), Coimbra (37,79%) e Castelo Branco (9,22%), na região Centro de Portugal e na sub-região do Pinhal Interior Norte.

Em causa estão cinco incêndios que convergiram perfazendo uma total de 45328 hectares de área ardida. Os incêndios de maior importância tiveram início em Escalos Fundeiros e Regadas (Pedrógão Grande) e em Fonte Limpa (Góis). A estes dois associaram-se mais três incêndios que tiveram origem em Moninhos (Figueiró dos Vinhos), Cabeças (Alvaiázere) e Pardieiros (Penela). O incêndio com origem em Escalos Fundeiros e de Regadas foi aquele que teve maior gravidade (Viegas *et al.* 2017: 5). Os incêndios afetaram os concelhos de Pedrógão Grande (9672 hectares de área ardida), Figueiró dos Vinhos (10455ha), Castanheira de Pera (3560ha), Alvaiázere (472ha) e Ansião (194ha), no distrito de Leiria e os concelhos de Oleiros (31ha) e Sertã (4200ha), no distrito de Castelo Branco. Já no distrito de Coimbra, foram atingidos os concelhos de Arganil (4ha), Góis (8934ha), Pampilhosa da Serra (6623ha), Miranda do Corvo (1ha) e Penela (1778ha). No total foram afetados 11 concelhos (Viegas *et al.* 2017: 18), conforme mostra a figura n.º 4.

Figura 4. Área ardida no período de 17 a 24 de junho, afetando onze concelhos.



Fonte: Relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios (2017: 30).

Os incêndios de 17 de junho desenvolveram-se num território escassamente povoado com uma densidade populacional a oscilar entre os 10 e os 47 habitantes por km², consoante o concelho, de acordo com o relatório elaborado pela Comissão Técnica Independente (2017:41).

De facto, a região onde se inserem os onze concelhos atingidos pelos incêndios que são objeto deste estudo, tem, ao longo das últimas décadas, assistido ao decréscimo da população residente e ao abandono da atividade agrícola o que levou a que “a floresta fosse deixada à sua própria dinâmica, com ciclos previsíveis de produção-destruição e sem capacidade para contribuir para um melhor ordenamento do território” (Relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios 2017:41).

Tabela 1. Evolução da população residente nos concelhos da área de Pedrógão Grande.

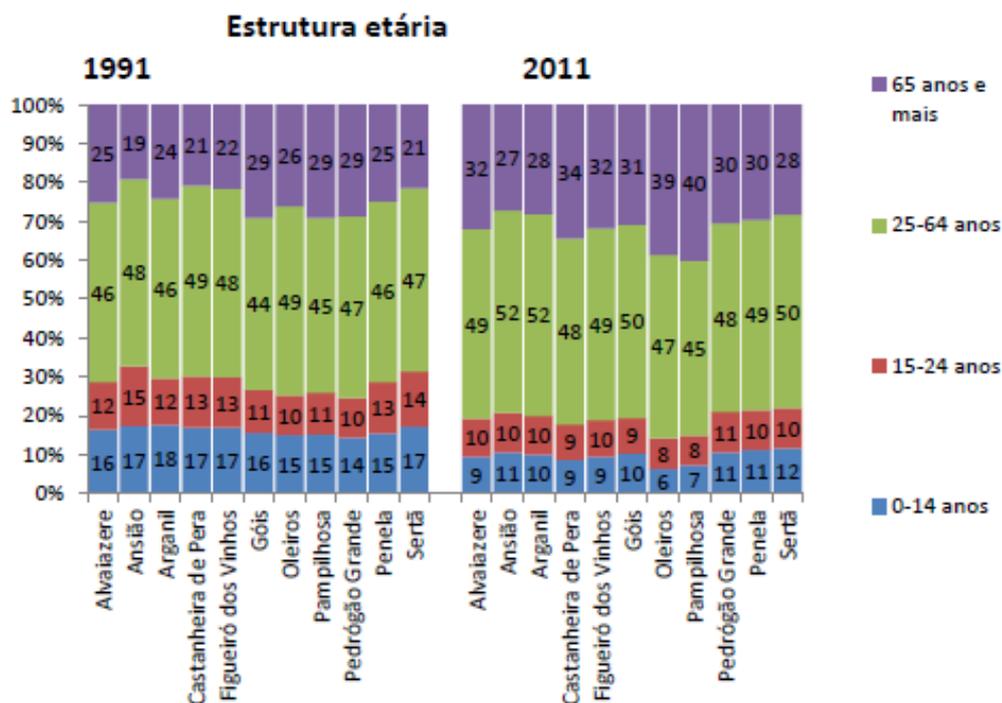
CONCELHO	ANOS					TAXAS DE CRESCIMENTO	
	1950	1970	1991	2011	2016	1950-2016	2011-2016
Arganil	21.736	15.410	13.926	12.105	11.317	-47,93	-6,51
Alvaiázere	14.950	11.165	9.306	7.272	6.789	-54,59	-6,64
Ansião	18.309	14.905	14.029	13.101	12.449	-32,01	-4,98
Castanheira de Pera	6.330	4.540	4.442	3.164	2.736	-56,78	-13,53
Figueiró dos Vinhos	12.300	8.760	8.012	6.148	5.757	-53,20	-6,36
Pedrógão Grande	8.955	4.960	4.643	3.891	3.516	-60,74	-9,64
Góis	11.103	6.540	5.372	4.230	3.936	-64,55	-6,95
Pampilhosa da Serra	14.800	9.065	5.797	4.469	4.112	-72,22	-7,99
Penela	10.525	7.745	6.919	5.953	5.556	-47,21	-6,67
Oleiros	15.137	12.620	7.767	5.698	5.197	-65,67	-8,79
Sertão	28.623	22.670	18.199	15.852	14.983	-47,65	-5,48
TOTAL	162.768	109.315	98.412	81.883	76.348	-53,09	-6,76

Fonte: Relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios (2017: 41).

Ao mesmo tempo, convém ter em conta o índice de envelhecimento que é obtido através da relação existente entre o número de idosos residentes com 65 anos ou mais e a população jovem residente com menos de 15 anos por cada 100 habitantes. Enquanto o índice de envelhecimento de Portugal é de 127,8, o que é revelador de uma população envelhecida, na região afetada este valor é o dobro da média nacional. Dos concelhos afetados, Góis é o mais envelhecido com um índice de 310,5, seguindo-se Pedrógão Grande com um índice de 302,1, Castanheira de Pera com 295,9 e Figueiró dos Vinhos com 277,8 (Viegas *et al.* 2017: 35).

Nos concelhos de Castanheira de Pera, Figueiró do Vinhos e Pedrógão Grande, o setor primário tem vindo a perder trabalhadores para as restantes áreas de atividade. Por sua vez, no setor terciário tem-se verificado um crescimento. O envelhecimento da população e a transição de setores de atividade podem ajudar a explicar a diminuição da atividade agrícola e da criação de gado, com a conseqüente diminuição de solos cultivados que “funcionam como áreas tampão ao avanço do fogo” (Viegas *et al.* 2017: 35-37).

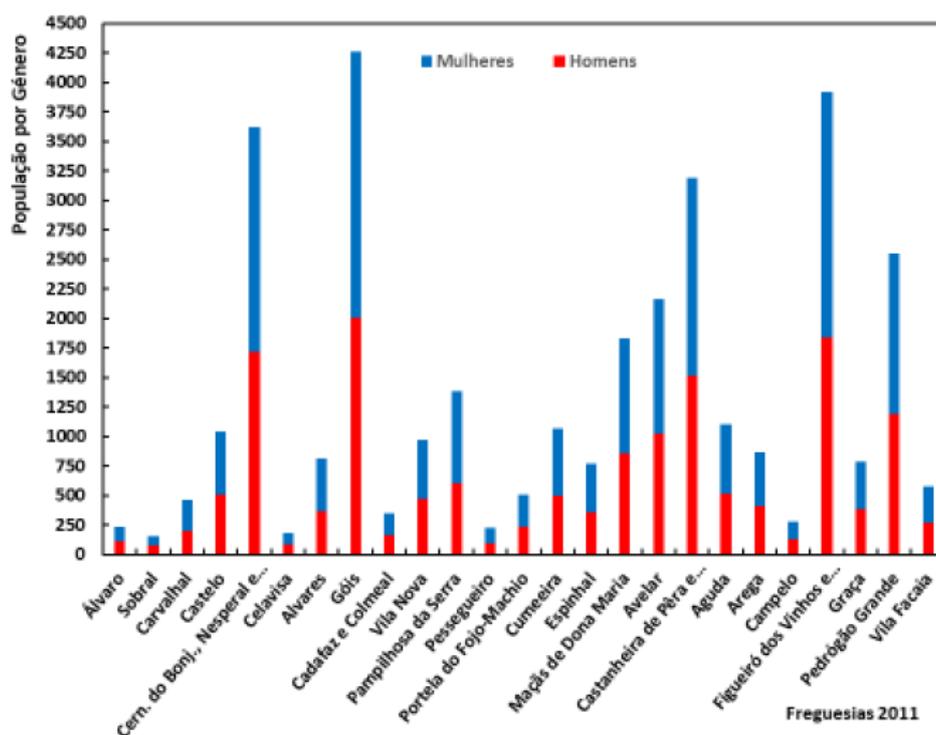
Gráfico 1. Variação da estrutura etária da população entre 1991 e 2001, nos 11 concelhos afetados.



Fonte: Relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios (2017: 42).

Nos concelhos afetados verifica-se que o número de indivíduos do género feminino é superior ao do género masculino. Esta característica é também indicadora do envelhecimento da população, visto que a longevidade é ligeiramente superior nas mulheres face aos homens (Viegas *et al.* 2017: 36).

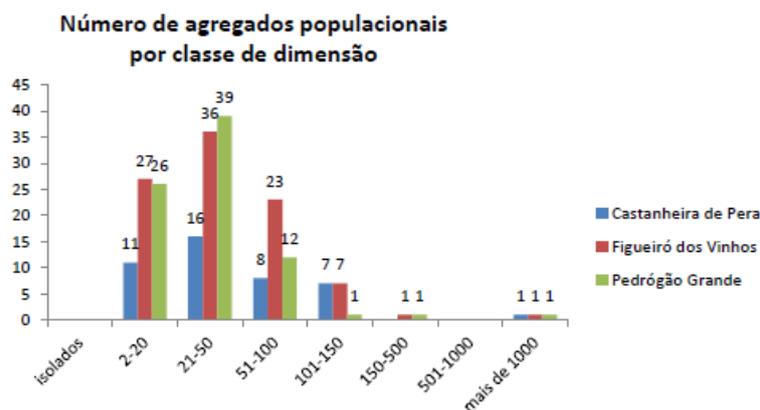
Gráfico 2. Distribuição da população afetada por género e por freguesia.



Fonte: Viegas et al., (2017:36).

Pedrógão Grande é um dos concelhos menos populosos da sub-região do Pinhal Interior Norte com apenas 3516 habitantes (dados de 2016). Existem inúmeros lugares com casas isoladas e povoações de baixa densidade populacional (ANPC 2017^a: 6). Tendo por base o relatório elaborado pela Comissão Técnica Independente, a enorme dispersão significa que "mais de 50% da população residente se encontra localizada em numerosos aglomerados de pequena dimensão (entre 20 e 100 residentes), situação que se revela extremamente vulnerável em momentos de incêndios florestais" (2017: 42).

Gráfico 3. Número de agregados populacionais por classe de dimensão.



Fonte: Relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios (2017: 43).

Os incêndios de 17 de junho afetaram, portanto, numa região de baixa densidade, com uma população fortemente envelhecida, distribuída por povoados dispersos de pequena dimensão, onde as áreas de terrenos incultos têm crescido significativamente.

Ao nível da topografia, nos concelhos de Castanheira de Pera, Góis e Pampilhosa predominam declives muito acentuados com valores entre 45 e 60%, já nos concelhos da Sertã e de Alvaiázere, registam-se declives entre os 30 e os 40% (Viegas et al. 2017: 30-31).

Tendo por base o Relatório do incêndio de Pedrógão Grande (2017:7), a região onde se insere Pedrógão Grande é caracterizada por declives significativos: cerca de 21% do território apresenta declives superiores a 17%. Este relevo acentuado limita a ocupação humana do território e condiciona fortemente a rede de acessibilidades, potenciando a ocupação florestal.

No que se refere à vegetação, o concelho de Pedrógão Grande era marcado por uma mancha florestal densa, constituída por matas com níveis elevados de combustibilidade e inflamabilidade, com a agravante de se apresentar maioritariamente desordenada e deixada ao abandono por parte dos proprietários (ANPC^a 2017: 14).

Segundo o relatório elaborado pela Comissão Técnica Independente, os concelhos de Pedrógão Grande e Figueiró dos Vinhos “têm um potencial produtivo ótimo para o eucalipto e, em menor medida, também para o pinheiro bravo, e atribuem à produção lenhosa a função primária do espaço florestal”. Este cenário repete-se em Castanheira de Pera, Góis e Pampilhosa da Serra. Os municípios de Pedrógão Grande e de Góis “são dos que têm simultaneamente menos agricultura e maior percentagem de pinheiro bravo e eucalipto” (2017: 47), o que se reflete na área ardida.

Dada a fraca precipitação na primavera de 2017, seria de prever que a humidade da vegetação viva fosse inferior aos valores de referência da época. Nestas condições “qualquer ignição em local com vegetação e topografia favoráveis certamente se desenvolveria rapidamente e bastante cedo, ou mesmo desde o início, a sua intensidade impor-se-ia à capacidade de extinção” (2017: 60).

O clima e as condições meteorológicas e ambientais têm um grande impacto na possibilidade de ocorrência e evolução de um incêndio. Segundo Viegas *et al.* (2018:43), “no caso do Incêndio de Pedrógão Grande não restam dúvidas de que estas condições foram determinantes”.

A região em causa apresenta um clima de base mediterrâneo, com a estação seca concentrada nos meses mais quentes, o que se traduz em verões quentes e secos e com invernos suaves e pluviosos. O clima neste território é ainda determinado por influências atlânticas, conforme descrito no Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil de Pedrógão Grande (2009: 51).

Em 2017, a primavera foi quente e seca em Portugal, registando-se o mês de abril mais seco desde 1931. Na região onde se insere o concelho de Pedrógão Grande, a precipitação de outubro de 2016 a junho de 2017 alcançou 600-800 mm, isto representa 50-75% da média para o período 1971-2000, de acordo com os dados apresentados pelo IPMA citados no Relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios (2017:53).

Nos meses de abril e maio o IPMA registou a ocorrência de ondas de calor. De 4 de junho a 24 de junho, o país esteve sujeito a uma onda de calor que determinou que o mês fosse considerado como extremamente quente e muito seco (2017:54). Segundo o Instituto Português do Mar e da Atmosfera, no dia 18 de junho, 80% do território português encontrava-se em situação de seca meteorológica severa e extrema (2017:11).

No dia em que os incêndios deflagraram nesta área, registaram-se 29.4 °C de temperatura média (+10.0 °C em relação ao normal do período de 1971-2000). Em 85 % das estações verificaram-se valores de temperatura máxima acima de 35 °C e 50 % acima de 40 °C. Foram ultrapassados os valores máximos correspondentes ao mês de junho, num grande número de estações, inclusivamente na região contígua do incêndio, tendo-se registado 41,6 °C em Ansião. Ao mesmo tempo, de 17 a 19 de junho, a temperatura mínima ascendeu a valores superiores a 20 °C (noites tropicais) em mais de metade das estações (2017:10).

As temperaturas superiores a 30°C associadas a valores de humidade relativa do ar inferiores a 30%, correspondem “a dias quentes e secos, os quais favorecem tanto a ignição como a progressão de incêndios”. Por conseguinte, no dia 17 de junho, o índice de risco meteorológico FWI (*Fire Weather Index*) registou valores elevados nas estações de Ansião, Lousã, Pampilhosa da Serra e Proença-a-Nova. Da análise deste parâmetro, verificou-se que o nível de perigo era Muito Elevado e Máximo, ou seja, o de maior gravidade da escala de risco (Viegas *et al.* 2017: 47-52).

De acordo com o Relatório do incêndio de Pedrógão Grande (2017:19-20), atendendo a esta situação, o Instituto Português do Mar e da Atmosfera emitiu, no dia 15 de junho de 2017, o Aviso nº114/2017 para Tempo Quente de nível Laranja para os distritos de Vila Real, Bragança, Viseu, Guarda, Castelo Branco, Portalegre, Évora e Beja e de nível Amarelo para os restantes distritos.

Por sua vez, a Autoridade Nacional de Proteção Civil decidiu, em Comunicado Técnico Operacional, a passagem ao Estado de Alerta Especial de nível Amarelo, reforçando o estado prontidão dos diversos intervenientes no Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Florestais. A ANPC difundiu ainda, na manhã de dia 15 de junho, um Aviso à população

salientando as medidas preventivas relativas ao calor e o uso do fogo em espaços rurais, tendo em conta a legislação vigente.

De referir ainda que o IPMA emitiu mais avisos (no dia 15 de junho, às 23h35, e no dia 16, às 18h49), contudo, “em nenhum dos avisos mencionados se fazia referência para a possibilidade de ocorrência de instabilidade convectiva ou da ocorrência de trovoadas” (2017:20).

Em síntese, a seca que se fazia sentir e as condições meteorológicas, associadas a uma mancha florestal densa de eucaliptos e pinheiros, criaram condições favoráveis para a evolução descontrolada de um incêndio florestal. Ao mesmo tempo, o pavimento disperso conjugado com uma grande área de terrenos incultos dificultariam o combate.

2.4. Enquadramento no tempo

O complexo de incêndios desenvolveu-se na região de Pedrógão Grande, de 17 a 22 de junho de 2017.

O incêndio de Pedrógão Grande distingue-se pelo elevado número de vítimas que provocou, mas também pela forma excepcional como se propagou, nomeadamente no dia 17 de junho das 18h00 às 21h00 (Viegas *et al.* 2017: 15).

O incêndio teve origem no dia 17 de junho, ainda na primavera, em plena fase Bravo (15 de maio a 30 de junho). Segundo o Relatório da Comissão Técnica Independente, apesar das condições meteorológicas favoráveis ao alastramento de incêndios, o Governo não tomou a decisão de antecipar a fase Charlie (normalmente de 1 de julho a 30 de setembro), o que teria reforçado de imediato o nível de prontidão das forças de proteção civil. A antecipação da fase crítica do Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Florestais “poderia ter permitido a deteção mais precoce dos fogos nascentes e certamente teria tido implicações nos resultados do combate aos incêndios” (2017:13)¹¹.

Este estudo concentra a sua análise nos acontecimentos que decorreram no período de 17 de junho a 31 de julho de 2017.¹²

¹¹ No dia 22 de junho de 2017, o Governo tomou a decisão de antecipar o período crítico.

¹² Para mais informação relativa à cronologia dos acontecimentos, ver Apêndice 1.

2.5. Enquadramento a nível político

Em 2017, o Governo era liderado pelo Primeiro-ministro António Costa, secretário-geral do Partido Socialista (PS), enquanto Marcelo Rebelo de Sousa ocupava o cargo de Presidente da República, depois de ter sido eleito como candidato independente, apesar de contar com o apoio da direita.

Ao nível municipal verificava-se que o Partido Social Democrata era o partido político no poder em oito dos municípios afetados pelos incêndios de Pedrógão Grande, e o Partido Socialista encontrava-se nos restantes três, conforme está patente no quadro seguinte.

Quadro 17. Partido no poder nos concelhos afetados pelos incêndios de Pedrógão Grande.

Câmara Municipal	Partido no Poder (após eleições de 2013)	Partido no Poder (após eleições de 2017)
Pedrógão Grande	PPD/PSD	PS
Figueiró dos Vinhos	PS	PS
Castanheira de Pera	PS	PPD/PSD
Góis	PS	PS
Pampilhosa da Serra	PPD/PSD	PPD/PSD
Sertã	PPD/PSD	PPD/PSD
Penela	PPD/PSD	PPD/PSD
Ansião	PPD/PSD	PS
Oleiros	PPD/PSD	PPD/PSD
Arganil	PPD/PSD	PPD/PSD
Alvaiázere	PPD/PSD	PPD/PSD

Fonte: Autoria Própria com base em dados recolhidos em <https://www.eleicoes.mai.gov.pt/>.

No dia 1 de outubro de 2017, realizaram-se eleições autárquicas e 8 dos concelhos mantiveram a mesma cor política. As mudanças ocorreram em Castanheira de Pera que começou a ser governado pelo PPD/PSD e em Ansião que passou a ser PS. Em Pedrógão Grande, Valdemar Alves que tinha sido eleito Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão Grande, em 2013, pelo PSD, venceu, em 2017, pelo PS (Veiga 2017).

Este capítulo centra-se num enquadramento operacional, organizacional, espacial, temporal e político do estudo.

Como referido anteriormente, o complexo de incêndios de Pedrógão Grande provocou 65 mortos, tornando-se no mais mortal de sempre em Portugal, o 4º a nível europeu e o 11º em todo o mundo, desde 1900. De facto, os números ajudam a perceber a dimensão da tragédia:

253 pessoas ficaram feridas, meio milhar de habitações foram atingidas pelas chamas e arderam mais de 45 mil hectares, calculando-se 193 milhões de euros em prejuízos. O seu impacto a nível local, regional e nacional leva a que este incêndio possa ser considerado uma catástrofe. Pela sua magnitude e consequências, este incêndio captou a atenção dos meios de comunicação e ficou marcado por uma cobertura mediática incomum, que se prolongou nos meses subsequentes.

Esta tragédia resultou da convergência de cinco incêndios diferentes, sendo os mais relevantes aqueles que tiveram origem em Pedrógão Grande e em Góis, no dia 17 de junho de 2017, ou seja, durante a fase Bravo do Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Florestais. No dia 22 de junho de 2017, o incêndio é dado como dominado.

Embora tenha ficado associado a Pedrógão Grande, este incêndio afectou mais dez concelhos da região centro de Portugal: Figueiró dos Vinhos, Castanheira de Pera, Góis, Pampilhosa da Serra, Sertã, Penela, Ansião, Oleiros, Arganil e Alvaiázere. Em oito destes municípios, o partido político no poder era o Partido Social Democrata, o Partido Socialista governava nos restantes três.

A região é caracterizada por uma população tendencialmente envelhecida distribuída por povoamentos dispersos. As condições meteorológicas do dia 17 de junho, aliadas à seca que se fazia sentir, criaram condições favoráveis à evolução de um incêndio alimentado por uma extensa mancha de eucaliptos, pinheiros e terrenos incultos. Todo este cenário terá criado dificuldades ao combate.

Em 2017, a estrutura da Proteção Civil estendia-se pelos quatro níveis político-administrativos do Território Nacional: nacional, regional, distrital e municipal, com o objetivo comum de prevenir riscos coletivos decorrentes de situações de acidente grave ou catástrofe, minimizar os seus efeitos e proteger e socorrer as pessoas e bens em perigo.

A coordenação entre os diferentes agentes de proteção civil obedecia ao Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro, que estabelece o sistema de gestão de operações. O Comandante das Operações de Socorro é o responsável por, num dado momento comandar a operação. Caso seja necessário, o COS pode implementar o Posto de Comando Operacional, no local da ocorrência, para o apoiar na tomada das decisões e na articulação dos meios no teatro de operações.

O presente estudo foca sua análise nos acontecimentos compreendidos entre no período de 17 de junho a 31 de julho de 2017.

Capítulo 3. Análise empírica

3.1. Pressupostos metodológicos

Este estudo procura implementar uma triangulação metodológica que envolve vários instrumentos de recolha de dados, combinando técnicas de âmbito quantitativo e técnicas de carácter mais qualitativo.

Relativamente aos instrumentos de recolha de dados, recorreu-se ao inquérito via questionário, à entrevista e à pesquisa documental.

A conjugação destes métodos quantitativos e qualitativos procurou a recolha de informações, a partir das quais vão ser retiradas conclusões, tendo em vista a resposta ao problema colocado inicialmente: “Até que ponto a comunicação de crise em Pedrógão Grande foi ao encontro das expectativas dos públicos”?

Segundo Coutinho (2013), a investigação nas Ciências Sociais e Humanas tem sido marcada por duas perspetivas teóricas: “a positivista, que procura conhecer os factos e causas dos fenómenos sociais independentemente dos estados subjetivos dos sujeitos e a fenomenologia que procura compreender os fenómenos sociais desde o ponto de vista ou perspetiva dos próprios autores” (2013: 232). Estas duas posturas assentam em dois paradigmas diferentes, o quantitativo e o qualitativo, respetivamente. Ao refletir sobre o que os distingue, a autora defende que o paradigma quantitativo se foca nas noções de explicação, previsão e controlo, enquanto o paradigma qualitativo se baseia nas noções de compreensão, significado e ação em que se procura penetrar no mundo pessoal dos sujeitos (2013: 234).

A análise qualitativa passa, neste sentido, por saber como os sujeitos “interpretam as diversas situações e que significado tem para eles” (Latorre, cit. Por Coutinho 2013: 234), ao mesmo tempo que se procura “compreender o mundo complexo do vivido desde o ponto de vista de quem o vive” (Mertens, cit. por Coutinho 2013: 234). Esta visão é ainda partilhada por Henn, Weinstein e Foard (2006), para quem a investigação qualitativa assume que:

para compreender o comportamento humano, um investigador primeiro precisa de compreender o sentido que as pessoas têm do mundo que as rodeia, porque esse sentido tende a governar as suas ações. A ênfase dada pelos investigadores qualitativos aos seus estudos envolve, por isso, uma análise das perspetivas das pessoas ou grupos do seu interesse – as suas ideias, atitudes, motivos e intenções (2006: 150).

De acordo com Henn *et al.* (2006), “os dados quantitativos são bons para explicar o que está a acontecer, ao passo que os dados qualitativos ajudam a compreender como e o porquê de algo estar a acontecer, permitindo explorar o fenómeno com mais profundidade” (2006: 187).

A cada abordagem correspondem métodos diferentes de recolha de informação, “o investigador quantitativo necessita de instrumentos estruturados (como questionários ou entrevistas estruturadas) com categorias estandardizadas que permitam encaixar as respostas individuais” enquanto “o investigador qualitativo ausculta as opiniões individuais (entrevista não estruturada ou livre, observação participante ou não participante) sem se preocupar em categorizar as respostas de antemão (...) porque é da forma como estes se empenham que tudo depende” (Coutinho 2013: 234).

Também Henn *et al.* (2006), defende que a característica que distingue estes dois métodos é a rigidez da estrutura. Os métodos quantitativos estão, por norma, associados com “técnicas como experiências e questionários em que é dada ênfase a condições controladas e onde o programa da investigação é padronizado e muito estruturado e onde há uma separação do respondente/assunto” (Henn *et al.* 2006: 23). Os métodos quantitativos são caracterizados pela “medição quantitativa do fenómeno estudado e o controlo sistemático das variáveis teóricas que influenciam esse fenómeno” (Hammersley, cit. por Henn *et al.* 2006: 117). Normalmente, a recolha de dados quantitativos envolve a utilização de medidas ou indicadores como instrumentos de investigação (um questionário ou uma lista) e depois a sua análise através de um programa de computador (Henn *et al.* 2006: 203). Assim sendo, verifica-se que os métodos quantitativos têm um carácter mais matemático.

Por sua vez, a análise qualitativa usa os métodos e as fontes de informação de um modo mais flexível (Henn *et al.* 2006: 180), ou seja, “não depende de linhas rígidas, mas de modelos e abordagens que podem ser usados para ganhar segurança e confiança no tratamento dos dados” (Henn *et al.* 2006: 216). Contudo, a análise qualitativa não pode ser encarada como sendo desprovida de estrutura visto que:

continua a recorrer a uma abordagem focada que permite ligar a análise às questões da investigação. Ao manter uma estreita ligação entre a teoria e os dados é possível garantir estrutura suficiente à análise que ajude a construir confiança como investigador qualitativo (Henn *et al.* 2006: 202)

Trata-se, portanto, de uma abordagem interpretativa que tende a dar ênfase a um fenómeno que está a ocorrer de uma forma natural, que exige uma interação entre o respondente e o investigador para que o significado possa ser totalmente explorado e articulado (Henn *et al.* 2006: 23).

Para compensar as limitações associadas à utilização de apenas um método de investigação, recorreu-se à triangulação metodológica. Neste âmbito, Coutinho propõe a seguinte definição:

A triangulação consiste em combinar dois ou mais pontos de vista, fontes de dados, abordagens teóricas ou métodos de recolha de dados numa mesma pesquisa por forma a que possamos obter como resultado final um retrato mais fidedigno da realidade ou uma compreensão mais completa dos fenómenos a analisar (2013: 239).

As conclusões que derivam de uma demonstração convergente, a partir do uso de vários métodos de investigação têm tendência a ser mais credíveis do que os resultados que são baseados apenas numa única fonte de demonstração (*Henn et al.* 2006: 19).

A triangulação assume-se, deste modo, como uma combinação de métodos que visa evitar o enviesamento que a utilização de um único método pode acarretar, e, por conseguinte, permite alcançar uma visão mais integrada do problema da investigação.

3.1.1 Inquérito via questionário

Através do inquérito via questionário procurar-se descobrir quais são as perceções que os portugueses têm sobre os incêndios de Pedrógão Grande. Este inquérito foi criado na plataforma *Google Forms* do *Google Drive*, e foi disponibilizado na rede social Facebook.

O inquérito via questionário permite analisar muitas pessoas de uma só vez. Este método, segundo Quivy e Champenhoudt (1992:188) passa por colocar a um conjunto de inquiridos:

uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema.

Esta definição coincide com a proposta por Gil (2008: 121) que considera que questionário é uma: “técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc”.

De acordo com o mesmo autor, a elaboração de um questionário permite obter dados relevantes para alcançar os objetivos da pesquisa:

Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa (Gil 2008:121).

A partir do inquérito via questionário foi efetuada uma análise que se considera, até certo ponto, descritiva e quantitativa, ainda que não se possa generalizar ao resto da população, porque se trata de uma amostra não probabilística de conveniência por sistema de voluntariado. As amostras não probabilísticas “não apresentam fundamentação matemática ou estatística, dependendo unicamente de critérios do pesquisador”, neste sentido os procedimentos “são muito mais críticos em relação à validade de seus resultados, todavia apresentam algumas vantagens, sobretudo no que se refere ao custo e ao tempo despendido” (Gil 2008: 91).

Dentro dos tipos de amostras não probabilísticas, trata-se de um caso de amostragem por acessibilidade ou por conveniência. No entender de Gil (2008: 94), a amostragem por acessibilidade ou por conveniência é menos rigorosa e, como tal, nela, o “pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo” (*ibidem*).

A amostragem não probabilística por conveniência utiliza um grupo de indivíduos que está disponível ou um grupo de voluntários, o que permite inquirir indivíduos que se encontrem mais acessíveis. Uma amostra por conveniência, apesar de não permitir generalizar os resultados, dá-nos indicações úteis sobre o objeto de estudo em análise.

Assim sendo, considerou-se que a escolha de uma amostra não probabilística por conveniência seria a mais adequada, tendo em conta o tempo limitado para a elaboração desta dissertação.

Apesar de ser essencialmente uma ferramenta quantitativa, o inquérito que aqui se propõe presta-se a uma interpretação descritiva, uma vez que exige a participação do investigador nesse processo, procurando descobrir tendências de fundo que nos permitam investigar a perceção da opinião pública, relativamente às ações tomadas pelas autoridades durante os incêndios de Pedrógão Grande.

3.1.2 Entrevista

De acordo com a categorização de Quivy e Campenhoudt (1992), a maioria das entrevistas desenvolvidas neste estudo são centradas (em inglês *focused interview*). As entrevistas centradas visam “analisar o impacto de um acontecimento ou de uma experiência precisa sobre aqueles que assistiram ou neles participaram”. Para tal, o entrevistador recorre a “uma lista de tópicos precisos relativos ao tema estudado” (Quivy e Campenhoudt 1992:183).

Para analisar a forma como a comunicação foi gerida durante o incêndio de Pedrógão Grande, sob o ponto de vista das instituições, foram contactadas as diferentes entidades envolvidas – públicas e privadas, com o objetivo de se efetuarem entrevistas centradas (ver Apêndice 40).

A mesma técnica foi utilizada para conhecer a perceção dos jornalistas que cobriram o evento relativamente ao acesso à informação. Neste sentido foram contactados vários jornalistas de diferentes órgãos de comunicação social que estiveram no terreno a cobrir o acontecimento, a partir do dia 17 de junho de 2017.

De facto, muitos dos entrevistados foram testemunhas privilegiadas. Neste sentido, inquirimos especialistas da área florestal e voluntários que desenvolveram ações junto da população afetada. Apesar de estes profissionais não terem presenciado *in loco* os incêndios, considerou-se que a sua perspetiva sobre os acontecimentos poderia contribuir para o esclarecimento do tema de estudo.

Relativamente à interpretação das entrevistas, segundo Duarte (2004: 216), este processo requer muito cuidado, visto que pode haver “uma tendência bastante comum entre pesquisadores de debruçar-se sobre o material empírico procurando “extrair” dali elementos que confirmem suas hipóteses de trabalho e/ou os pressupostos das suas teorias de referência”. Assim, é necessário ter em consideração a “interferência da nossa subjetividade, ter consciência dela e assumi-la como parte do processo de investigação”.

Ainda a esse respeito, foi efetuada uma análise temática, tal como propõe Duarte (2004: 222):

[as] análises temáticas podem ser um recurso que “encurta o caminho” do pesquisador, sobretudo quando se trata de pesquisadores iniciantes. Nesse caso, pode-se tomar o conjunto de informações recolhidas junto aos entrevistados e organizá-las, primeiramente, em três ou quatro grandes eixos temáticos, articulados aos objetivos centrais da pesquisa.

De seguida, foram definidos subeixos temáticos mais concretos, nos quais as declarações dos vários entrevistados foram confrontadas, tal como refere Duarte (2004) “a

partir daí, proceder-se-ia à construção de subeixos temáticos, cada vez mais precisos e específicos em relação ao objeto de pesquisa, em torno dos quais seriam organizadas as falas dos entrevistados recolhidas a partir da fragmentação dos discursos” (Duarte 2004: 222). Este novo texto, que organiza e coordena as várias declarações dos entrevistados, promove “uma espécie de “diálogo artificial” entre elas, aproximando respostas semelhantes, complementares ou divergentes de modo a identificar recorrências, concordâncias, contradições, divergências etc”. Este método facilita a compreensão da “natureza e a lógica das relações estabelecidas naquele contexto e o modo como os diferentes interlocutores percebem o problema” (Duarte 2004: 222).

De igual modo, é importante que essa análise seja assistida por uma fundamentação teórica: “ao longo de todo o processo de análise, o material empírico estará sendo lido/visto/interpretado à luz da literatura científica de referência para o pesquisador, que produz teoria articulada ao conjunto de produções científicas com o qual se identifica” (Duarte 2004: 222). As entrevistas, a par da pesquisa documental, permitem uma abordagem qualitativa do tema de estudo.

3.1.3 Pesquisa documental

A presente dissertação utilizou também revisão de literatura e pesquisa documental com o objetivo de compreender o papel da comunicação de crise em situações de catástrofe e perceber até que ponto a comunicação de crise em Pedrógão Grande foi ao encontro das expectativas dos públicos. Para Albarello *et al.* (1997: 30), a pesquisa documental não é feita ao acaso, mas em função de uma investigação:

A pesquisa documental apresenta-se como um método de recolha e de verificação de dados: visa o acesso às fontes pertinentes, escritas ou não e, a esse título, faz parte integrante da heurística da investigação. Abre muitas vezes a via à utilização de outras técnicas de investigação, com as quais mantém uma relação complementar.

A análise documental foi, efetivamente, um método rápido e eficaz, de carácter qualitativo, que permitiu aprofundar os conhecimentos sobre a temática da comunicação de crise, através da recolha material de qualidade comprovada. Além disso com a revisão de literatura foi possível comparar dados com outros estudos e outros autores, aproveitando a qualidade do material disponível (Quivy e Champenhoudt 1992).

Assim sendo, foi efetuado o resumo dos processos de seleção de autores que no passado trabalharam e refletiram sobre o tema, o que envolveu a construção de campos teóricos.

Importa referir que, mesmo a partir da pesquisa documental, podem surgir novos pontos de vista:

a pesquisa documental apesar de, por definição se basear no que já existe - pode, no entanto, contribuir para produzir materiais empíricos novos: a criatividade do investigador levá-lo-á por vezes a documentar-se de maneira inovadora, recorrendo a fontes existentes mas até então inexploradas, porque ninguém antes dele pensara em utilizá-las ou pelo menos a utilizá-las dessa maneira (Albarello *et al.* 1997: 30).

Em suma, esta investigação recorre à triangulação metodológica, a qual integra vários instrumentos de recolha de dados, que combinam quer métodos mais quantitativos, quer métodos mais qualitativos. Os instrumentos de recolha de dados utilizados foram: o inquérito via questionário, a entrevista e a pesquisa documental.

3.2. Análise quantitativa: o inquérito

Neste capítulo analisa-se os principais dados obtidos com o inquérito (ver Apêndice 2). Este inquérito foi criado no *Google Forms* do *Google Drive*, disponibilizado na rede social Facebook, de 22 de maio a 10 de agosto de 2018, e foi respondido por 290 pessoas.

O inquérito foi estruturado em três partes: a primeira visou uma caracterização do perfil sociodemográfico dos inquiridos, a segunda procurou aferir sobre a sua atitude face aos incêndios de Pedrógão Grande e a terceira parte pretendeu entender as atitudes face à comunicação de crise das diferentes entidades envolvidas nos incêndios.

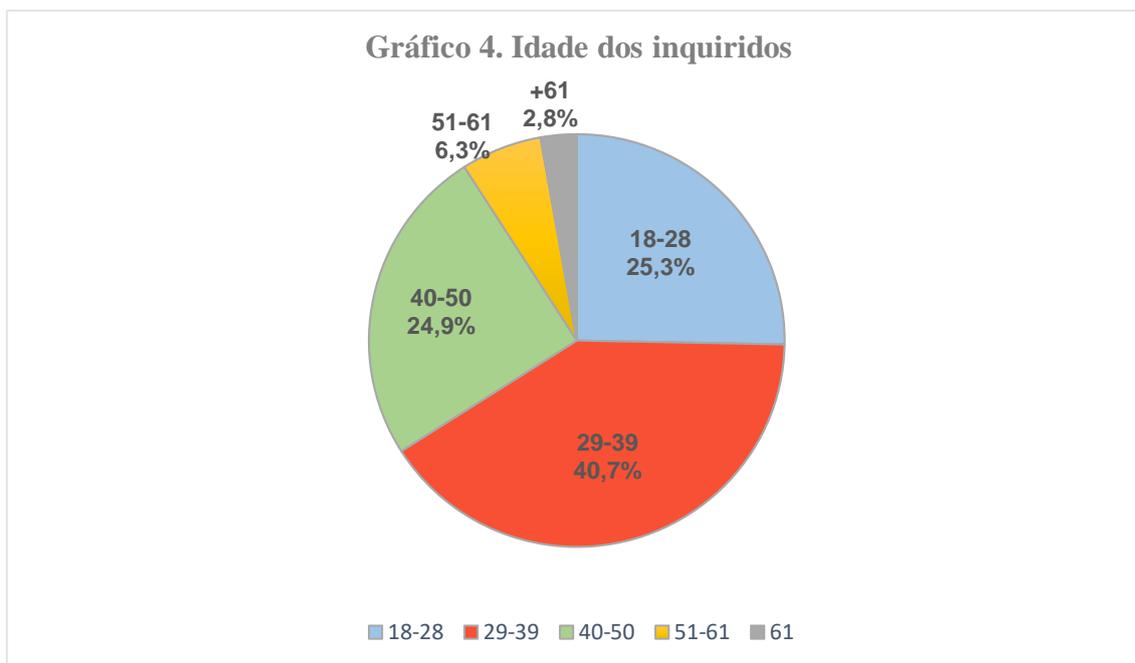


Gráfico 4. Caracterização dos inquiridos por faixas etárias.

Os inquiridos na faixa etária dos 29 - 39 anos foram os mais participativos representando 40,7% do total da amostra. Esta faixa etária corresponde ao que se designa por jovem adulto, alegadamente inserido no mercado de trabalho e possivelmente integrado num contexto familiar próprio. Este facto poderá ser relevante para a investigação, uma vez que se trata de uma faixa nem demasiado jovem, nem demasiado envelhecida, o que pode pressupor a presença de um grupo de pessoas desinteressadas, com algum grau de conhecimento sobre o que terá acontecido durante os incêndios, e que fazem parte do que se designa por população activa portuguesa.

Seguiu-se o escalão etário dos 18 - 28 anos com 25,3% e a faixa etária dos 40 - 50 anos com 24,9%. Apenas 6,3% dos inquiridos pertencia à faixa dos 51-61 e só 2,8% tinha mais de 61 anos.

Estes resultados não são aleatórios e devem ser lidos à luz do facto de as redes sociais serem um instrumento mais relevante nas classes etárias mais jovens e urbanas.

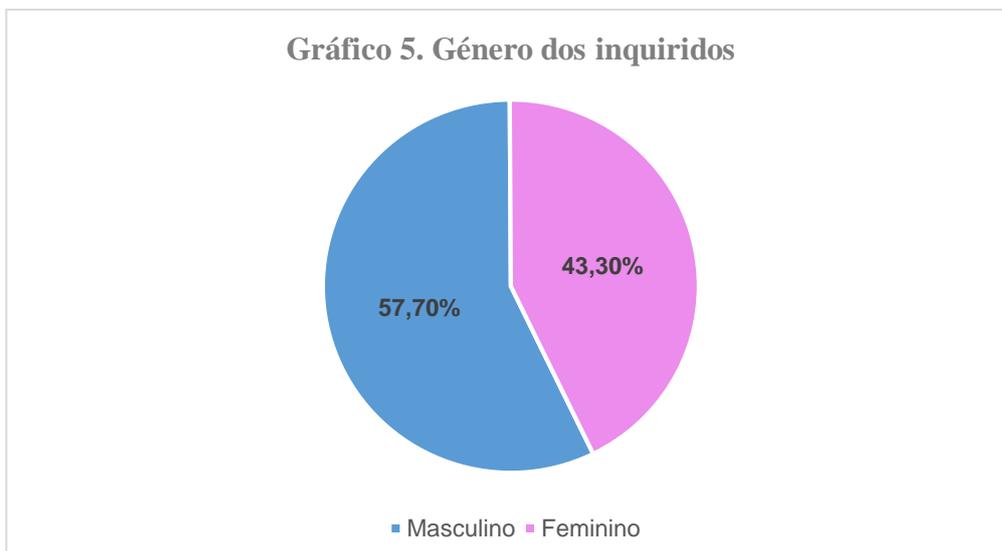


Gráfico 5. Distribuição por género dos inquiridos.

Relativamente ao sexo dos inquiridos, 57,7% era do sexo masculino e 42,3% do sexo feminino, como é possível verificar no gráfico 5. Assim definido, compreende-se que a amostra deste estudo não corresponde à distribuição do género portuguesa, havendo 5 423 335 de mulheres e 4 867 692 de homens (INE 2018)¹³. Este facto é também facilmente enquadrável no tipo de tema e de participantes em causa, sendo que, como se verificou depois, grande parte dos inquiridos estaria ligada a forças de combate a incêndios e/ou corporações de bombeiros, sendo esse um mundo mais masculino.

¹³ Para mais informação, aceder a:
https://ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0006030&contexto=bd&selTab=tab2

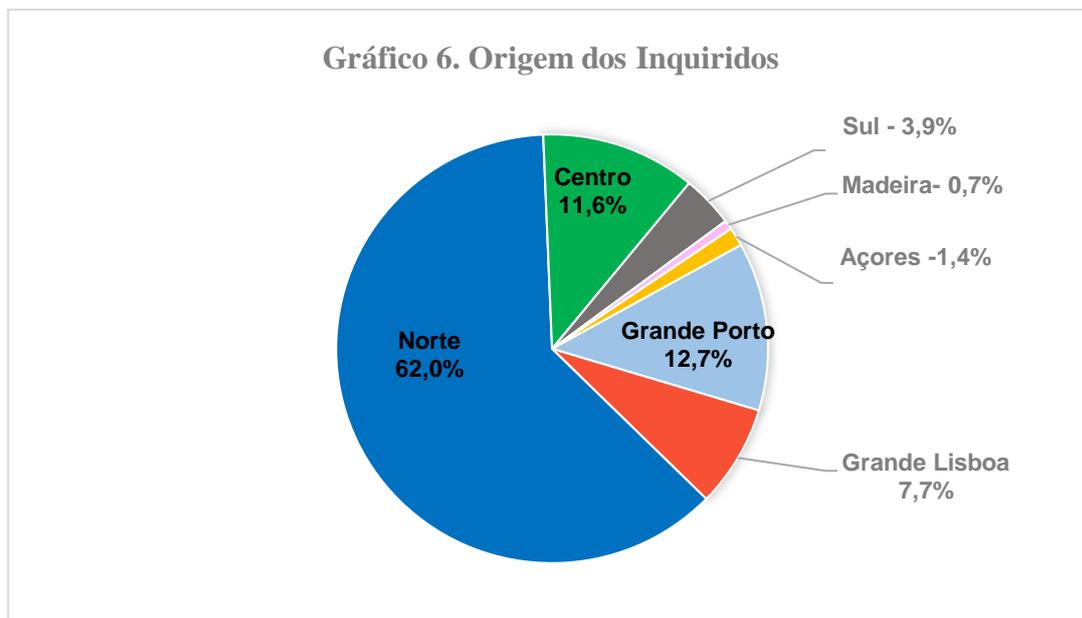


Gráfico 6. Origem dos inquiridos.

Como indica o gráfico 7, no que diz respeito à localização, 62% dos inquiridos vive no norte do país, 12,7 % no Grande Porto, 11,6% no centro, 7,7% na Grande Lisboa, 3,9% no Sul, 1,4% nos Açores e 0,7% na Madeira.

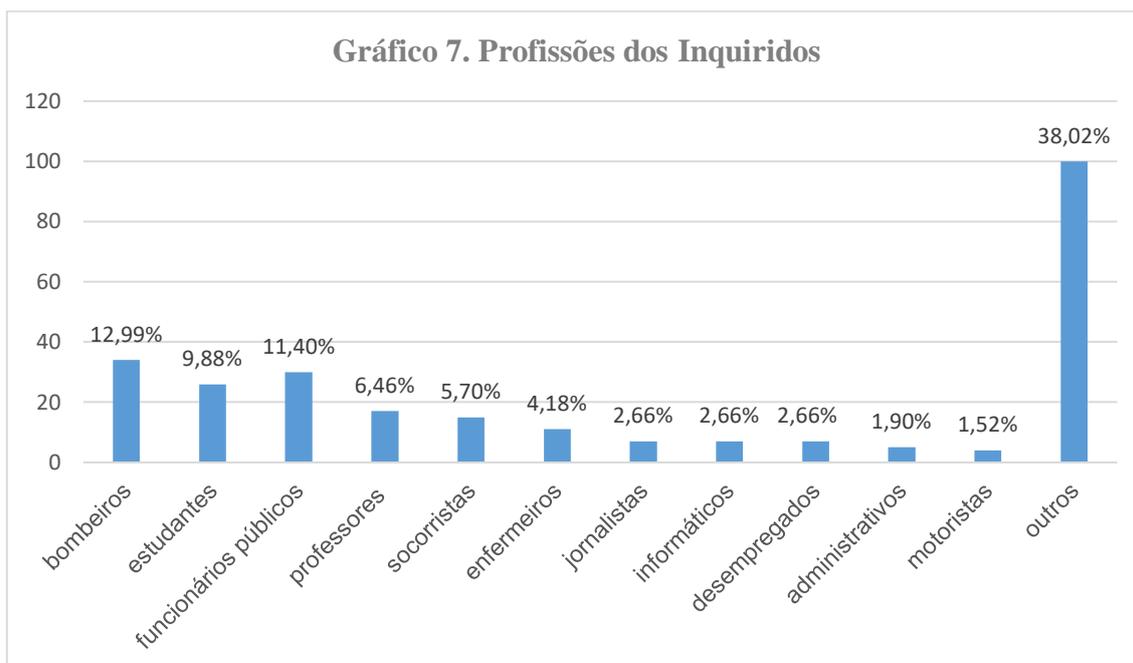


Gráfico 7. Profissão dos inquiridos.

Em relação à profissão dos inquiridos, verificou-se que as categorias profissionais mais representativas correspondem a bombeiros (12,92%), funcionários públicos (11,40%),

estudantes (9,88%), professores (6,46%), socorristas (5,70%), enfermeiros (4,18%), jornalistas (2,66%), informáticos (2,66%), desempregados (2,66%), administrativos (1,90%) e motoristas (1,52%).

Veja-se a relevância dos dados obtidos, considerando que a categoria profissional que respondeu mais a este inquérito sabe de que universo se trata: é, de algum modo, uma classe implicada no assunto, como referido previamente. A esse respeito, não é surpreendente que tenha havido esta participação por parte de bombeiros, uma vez que a investigadora faz parte de um Corpo de Bombeiros e disponibilizou o inquérito a pessoas da corporação e apelou à sua divulgação. Embora não tenha sido intencional, a investigação não vê como prejudicial este facto, antes pelo contrário, partindo do pressuposto que esta classe profissional poderá conhecer de forma mais aprofundada o acontecimento em estudo.

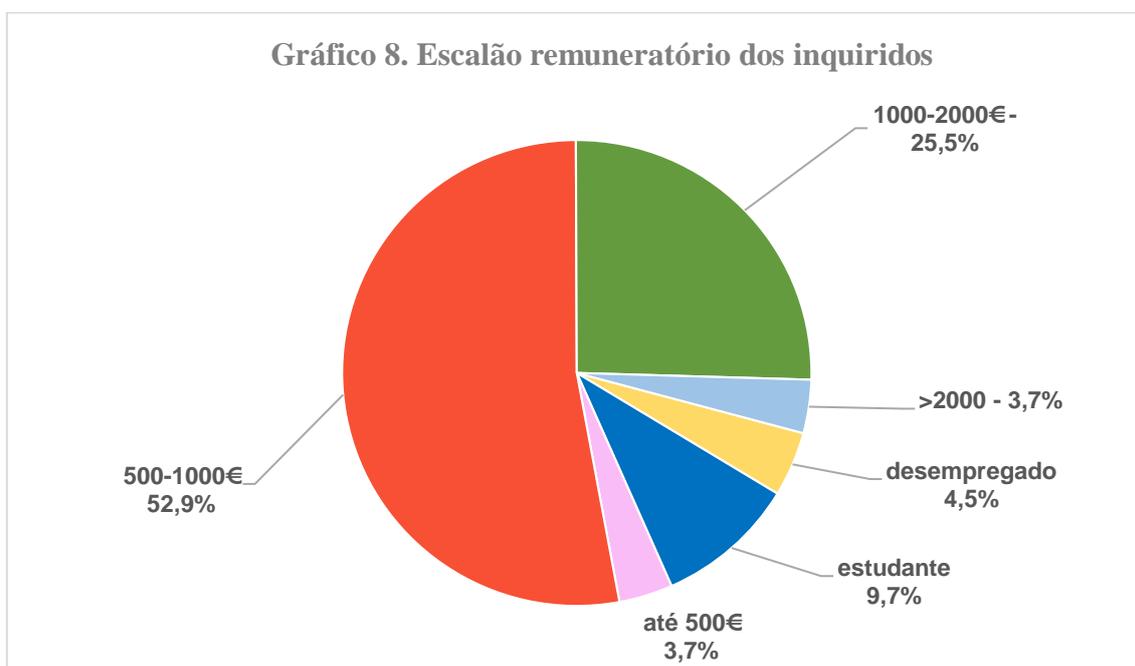


Gráfico 8. Caracterização dos inquiridos por escalão remuneratório.

Quanto ao escalão remuneratório, metade dos inquiridos (52,8%) revelou que auferem entre 500 e 1000 euros por mês, 25,5% entre 1000-2000€, 3,7% ganha até 500 euros e 3,7% mais de 2000 euros. Os estudantes constituem 9,7% dos inquiridos e os desempregados representam 4,5% do total da amostra.

Os dados obtidos estão de acordo com a informação sobre a população Portuguesa, que indicavam que, em 2016, a remuneração base média era de 924,9€(PORDATA 2016).

Na segunda secção do inquérito, composta por cinco questões abertas, fechadas e semifechadas, pretendeu-se recolher informações sobre a atitude dos participantes face aos incêndios de Pedrógão Grande.

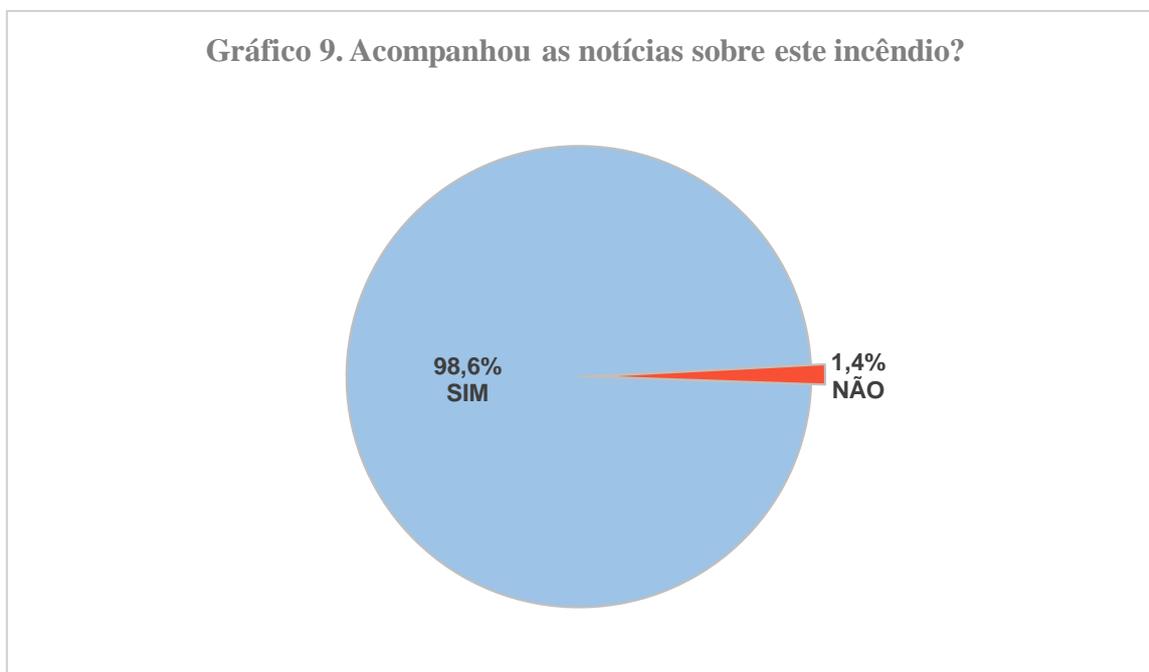


Gráfico 9. Acompanhamento das notícias sobre os incêndios de Pedrógão Grande por parte dos inquiridos.

Conforme fica evidente no gráfico 9, a maioria dos inquiridos (98,6%) em resposta à pergunta “Acompanhou as notícias sobre esse incêndio?”, referiu que esteve atento às notícias relativas ao incêndio de Pedrógão Grande, só 1,4% respondeu que o não tinha feito.

Assim sendo, de acordo com a classificação de Heiderich e Maroun (2014: 11), podemos considerar que a amostra se insere no grupo dos observadores, ou seja, refere-se a um público que apesar de não ter sido diretamente afetado, manifestou interesse pela crise (ver Quadro 4).

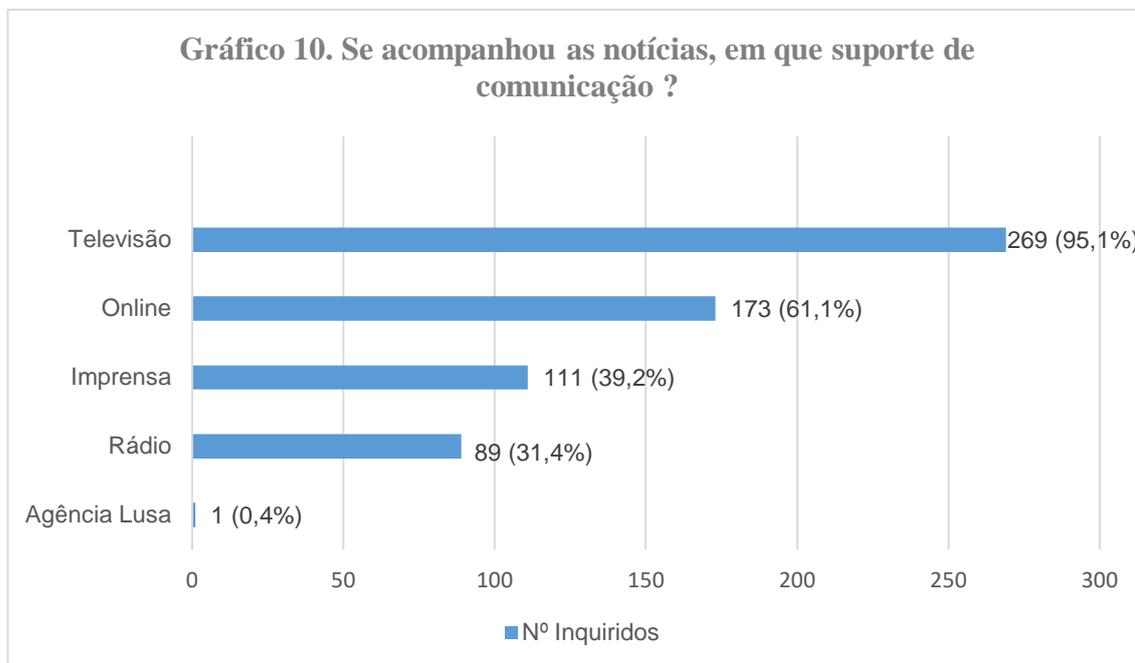


Gráfico 10. Suporte de comunicação utilizado pelos inquiridos.

De seguida foi perguntado quais os meios de comunicação utilizados para acompanhar as notícias de Pedrógão Grande. A televisão foi o meio mais seleccionado, tendo merecido a opção de 95,1% dos inquiridos. A informação disponibilizada *online* foi consultada por 61,1% dos inquiridos, a imprensa por 39,2%, a rádio por 31,4% e a Agência Lusa por 0,4%.

Reforce-se aqui o poder da imagem televisiva e das reportagens e directos que passaram constantemente nos telejornais portugueses, com destaque para a fatídica estrada que alguns designaram por “estrada da morte”. Seria pouco provável reproduzir, em rigor, com a mesma dimensão, o incêndio, por outros meios de comunicação social, com a mesma força sentimental da tragédia.

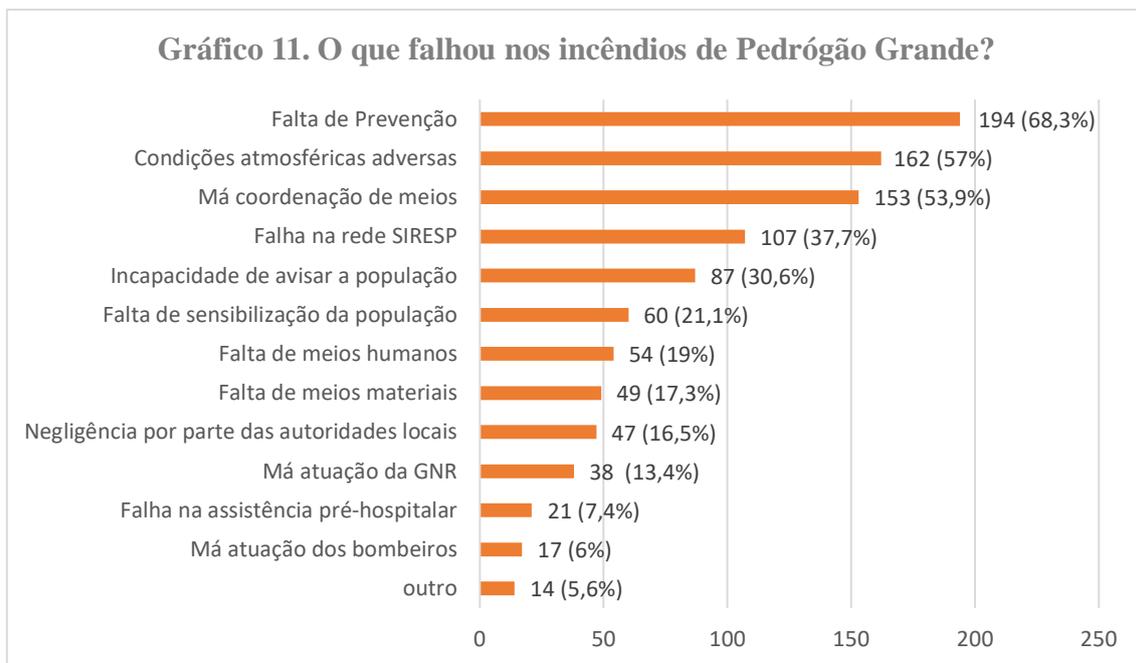


Gráfico 11. Falhas nos incêndios de Pedrógão Grande, na percepção dos inquiridos.

Quando pedimos para que se identificassem três principais falhas que levaram a que o incêndio tomasse as dimensões conhecidas, 194 dos inquiridos responderam “falta de prevenção”, o que representa 68,3% do total da amostra. As “condições atmosféricas adversas” foram, para 57% dos inquiridos, uma das principais causas desta tragédia. Para 53,9% dos inquiridos a “má coordenação de meios” foi uma das falhas mais significativas.¹⁴

Assim sendo, pelos dados apresentados, as principais falhas nos incêndios de Pedrógão Grande, na percepção dos inquiridos estão de acordo com as conclusões dos relatórios elaborados pelo Centro de Estudos sobre Incêndios Florestais e pela Comissão Técnica Independente. De facto, ambos os documentos apontam lacunas ao nível da prevenção, a título de exemplo:

Os Municípios de Pedrogão Grande e de Castanheira de Pera não dispunham de PMDFCI [Plano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios] validados pelo ICNF. Este facto inibiu estas entidades de receberem financiamento durante os últimos anos, para promoverem ações de prevenção, com manifesto prejuízo destas (Viegas *et al.* 2017: 6).

A existência de condições atmosféricas adversas, embora não seja propriamente uma falha, foi um fator que, na percepção dos inquiridos, contribuiu para a magnitude desta tragédia.

¹⁴ Verificou-se que a plataforma *Google Forms* do *Google Drive* possui algumas limitações quando se trata de apresentar os dados relativos a perguntas de escolha múltipla, assim se explica que o somatório exceda os 100%. A plataforma assume o número de vezes que cada resposta foi selecionada, contudo não considera que cada inquirido escolheu três opções, o que pode provocar alguma confusão na leitura das percentagens.

Este facto vai ao encontro do relatório elaborado pelo Centro de Estudos sobre Incêndios Florestais:

Na sua propagação, estes dois incêndios foram afetados, por um escoamento descendente de uma trovoadas seca que atingiu o território, modificando a velocidade e rumo do vento. (...) Num período entre as 20h00 e as 21h30, desenvolveu-se uma autêntica tempestade de fogo que percorreu, de um modo imprevisível, uma vasta área do território, em condições tais que o combate direto ao incêndio era impraticável e perigoso. (Viegas *et al.* 2017: 5).

As condições atmosféricas contribuíram de maneira decisiva para a excecionalidade dos eventos, na medida em que o “colapso” da coluna de convecção “originou a forte corrente de ar descendente (*downburst*) causador do súbito e violento crescimento do fogo que provocou muitas das fatalidades” (CTI, 2017:10).

Na perceção dos inquiridos, uma das principais falhas foi a má coordenação de meios. Esta situação está, igualmente, patente no relatório da Comissão Técnica Independente:

A partir do momento em que foi comunicado o alerta do incêndio, não houve a perceção da gravidade potencial do fogo, não se mobilizaram totalmente os meios que estavam disponíveis e os fenómenos meteorológicos extremos acabaram por conduzir o fogo, até às 03h00 do dia 18 de junho, a uma situação perfeitamente incontrolável (CTI, 2017: 15).

Em quarto lugar, os inquiridos destacaram as “falhas na rede SIRESP” o que também é referido no relatório emitido pelo Centro de Estudos sobre Incêndios Florestais:

No período crítico entre as 19 e as 22h, a falta de comunicações, com o PCO e entre as forças e entidades no terreno, terá sido muito importante, para a recolha e encaminhamento dos pedidos de socorro e para a coordenação das forças de combate e socorro. (Viegas *et al.* 2017: 219).

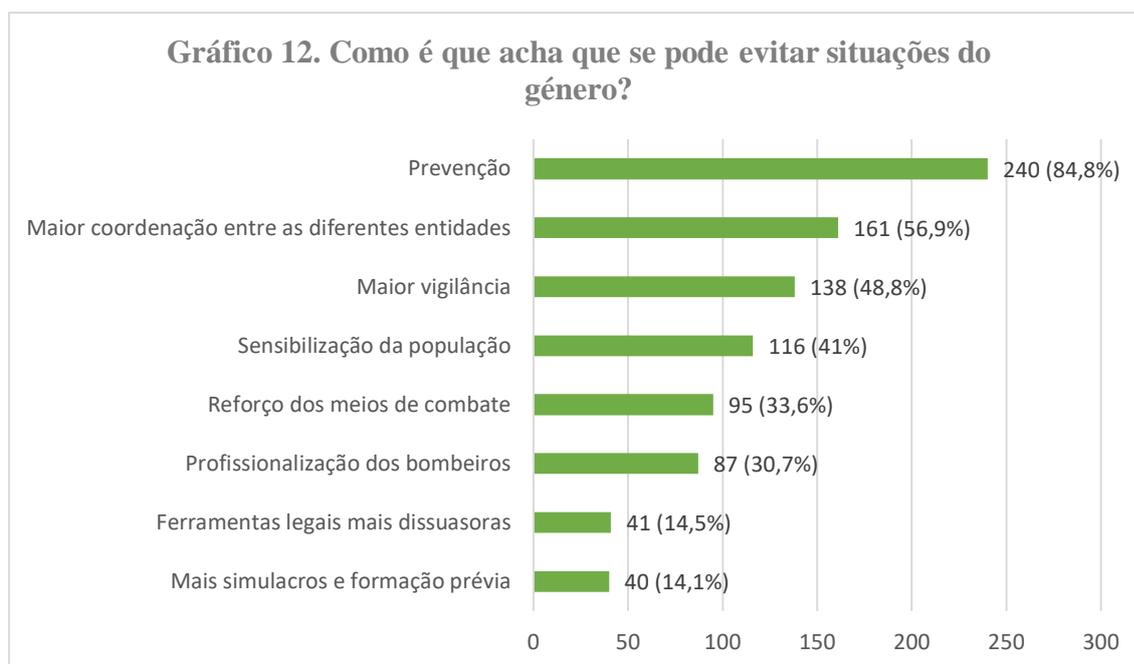


Gráfico 12. Fatores que podem contribuir para evitar incêndios de grandes dimensões, na visão dos inquiridos.

A questão seguinte visava apurar os três fatores que, na opinião dos inquiridos, podem ser determinantes para evitar incêndios de grandes dimensões. De um total de 283 inquiridos, 240 destacaram a “prevenção”, o que representa 84,8% da amostra. Para 56,9% dos respondentes é preciso haver “maior coordenação entre as diferentes entidades” e para 48,8% dos inquiridos é necessário “maior vigilância”. Importa ainda apostar na “sensibilização da população” para 41% dos inquiridos e na “profissionalização dos bombeiros” para 30,7%¹⁵.

A escolha da “prevenção” como fator que pode contribuir para evitar incêndios de grandes dimensões vai ao encontro dos dados obtidos no gráfico anterior, na medida em que a falta da prevenção foi apontada pela maioria dos inquiridos como a principal falha verificada nos incêndios de Pedrógão Grande. Esta opção dos inquiridos coincide com uma das recomendações propostas pelo Centro de Estudos sobre Incêndios Florestais, na sequência dos incêndios de 17 de junho, “devem ser apoiadas medidas de organização de sistemas de autoproteção e autodefesa e a adoção de medidas de prevenção e de socorro” (Viegas *et al.* 2018: 6). Ainda sobre esta temática, convém citar uma das principais conclusões enunciadas pela Autoridade Nacional de Proteção Civil “O incêndio de Pedrógão Grande foi uma revelação evidente de um problema existente em Portugal e que não poderá, de forma alguma, ser resolvido com recurso exclusivo à resposta operacional (combate) (ANPC a) 2018:101).

¹⁵ Neste caso, tratando-se de uma pergunta de escolha múltipla, a leitura das percentagens deve atender às condicionantes da plataforma *Google Drive* descritas anteriormente que não permitem uma percentagem absoluta.

Em segundo lugar, os inquiridos propuseram que deve “maior coordenação entre as diferentes entidades”, o que se traduz numa resposta a um problema reconhecido no Relatório da Comissão Técnica Independente “na presença de incêndios florestais de significativa dimensão, a conjugação da atuação das diversas entidades, sem comando especializado, profissionalmente prestigiado e com autoridade reconhecida, torna difícil a condução dessas operações”.

Quase metade dos inquiridos respondeu que deveria haver “maior vigilância” o que sugere que para a nossa amostra é muito importante detetar e extinguir o foco de incêndio numa fase inicial. A vigilância serve ainda como elemento dissuasor para evitar o incendiário.

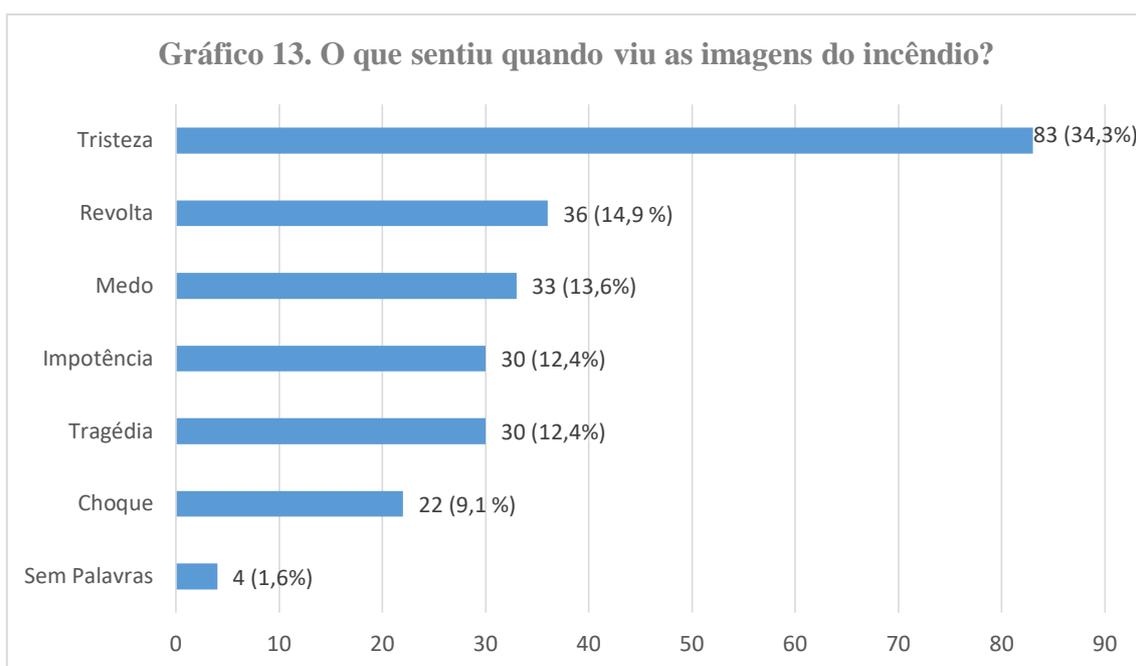


Gráfico 13. Sentimento dos inquiridos perante as imagens dos incêndios de Pedrógão Grande.

O Grupo II terminou com uma pergunta aberta que questionava os inquiridos acerca do que haviam sentido quando viram as imagens dos incêndios de Pedrógão Grande. Dado que 48 inquiridos não emitiram qualquer comentário sobre o que era perguntado, esta foi das respostas com menos participação, o que é curioso visto que o inquirido era constituído por outras perguntas abertas, onde esta situação não se verificou.

As respostas obtidas foram, posteriormente, agrupadas de acordo com a sua natureza, como se encontra expresso no gráfico n.º 13. Verificou-se que 83 dos 242 respondentes (34,3%) referiram “tristeza” ou sentimentos semelhantes como “pena”, “dor”, “aflição”, “angústia”, “preocupação”, “inquietação”, “consternação”, “compaixão” e “solidariedade”.

A título ilustrativo, veja-se uma das respostas “[Senti] tristeza por ver as pessoas a perder tudo, principalmente a vida”. Em segundo lugar, sobressaiu o sentimento de revolta manifestado por 14,9% dos inquiridos. Aqui incluíram-se as sensações de “indignação”, “raiva”, “vergonha”, “repugnância”, “nojo”, “repulsa”, “desilusão”, “frustração”, “negligência” e “incompetência”, como se compreende na resposta que se apresenta: “[Senti] vergonha de ser português! Todos os anos a mesma coisa só que desta vez uma verdadeira catástrofe! E mais uma vez impunidade e oportunismo das estruturas nas medidas efetivas – zero”.

Ao verem as imagens, 13,6% dos respondentes sentiram medo, alguns dos quais referiram mesmo “pânico”, “desespero”, “horror” e “terror”. Para 12,4% dos inquiridos o sentimento foi de impotência ou insegurança, como revela esta resposta: “Sentimento de impotência, vergonha e insegurança, o que, por falar nisso, continuo a sentir. Não se pode deixar as populações sozinhas”. Já 12,4% dos inquiridos pensaram que estavam perante uma tragédia. As respostas aqui englobadas falam ainda em “catástrofe”, “calamidade”, “caos”, “drama”, “pesadelo”, “devastação”, “inferno”, “cenário dantesco” e “holocausto”.

Para 9,1% dos inquiridos, a visualização das imagens provocou choque, estupefação ou incredulidade. Dos respondentes, 1,6% afirmaram que não conseguiam descrever o que sentiram.

Face às respostas dos inquiridos, sobressaem os sentimentos de tristeza, a revolta e o medo. Segundo Fediuk *et al.* (2010), os *stakeholders* podem desenvolver emoções negativas e questionar a legitimidade de uma organização, colocando em causa a sua existência, quando o comportamento de uma organização deixa de estar alinhado com as expectativas dos mesmos.

A análise de uma situação de crise com base nos *stakeholders* é importante porque ajuda a compreender como estes processam a informação e, por conseguinte, como as organizações podem desenvolver mensagens específicas para ir de encontro às expectativas dos *stakeholders*, com o objetivo de proteger a organização após a ocorrência de uma crise (Fediuk *et al.* 2010).

A terceira seção do inquérito constituída por seis questões teve como objetivo aferir as atitudes face à comunicação de crise das diferentes entidades envolvidas nos incêndios.

Gráfico 14. Assistiu às imagens que foram divulgadas pelas televisões sobre o incêndio de Pedrógão?

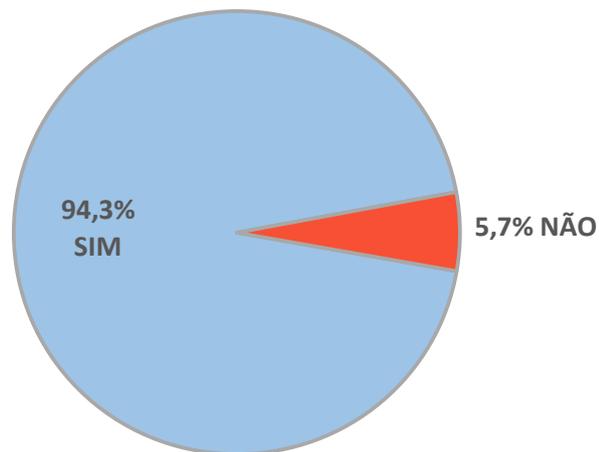


Gráfico 14. Inquiridos que assistiram às imagens televisivas do incêndio.

Neste sentido, perguntou-se aos inquiridos se tinham assistido às imagens divulgadas pelas televisões sobre os incêndios de Pedrógão, a esmagadora maioria 94,3% respondeu afirmativamente, como demonstra o gráfico 14.

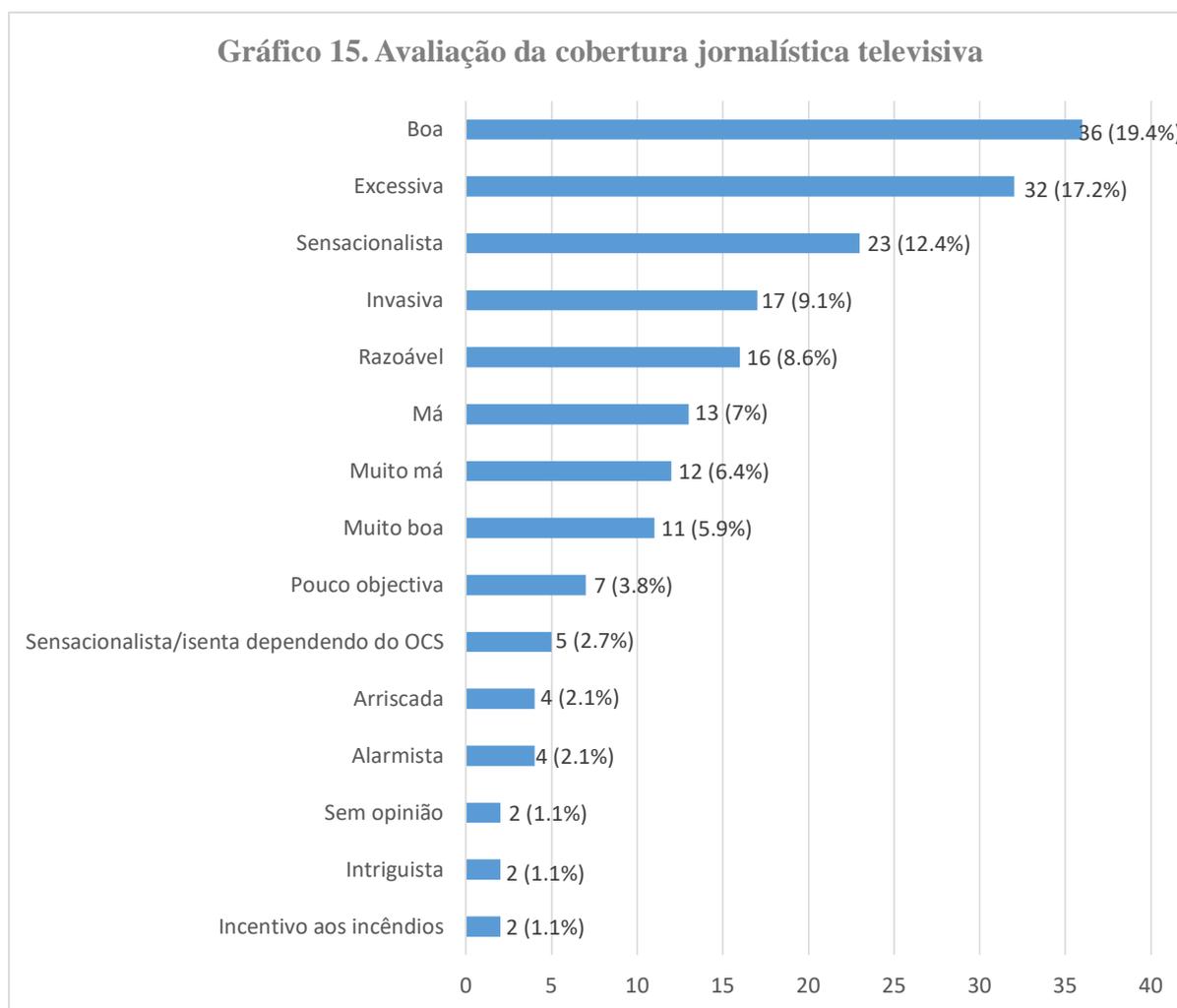


Gráfico 15. Avaliação da cobertura jornalística televisiva.

No seguimento da questão anterior, os participantes que responderam que tinham acompanhado as notícias foram convidados a avaliar a cobertura jornalística televisiva numa pergunta de resposta aberta. As respostas dadas foram posteriormente agrupadas de acordo com a sua natureza.

Analisando as respostas obtidas constatou-se que 19,4% considerou que houve uma “boa” cobertura televisiva, para 8,6% foi “razoável”, para 7% foi “má”, para 6,4% foi “muito má” e para 5,9% foi “muito boa”. Para 17,2% dos respondentes tratou-se de uma cobertura “excessiva”, sendo mesmo considerada “repetitiva”. Foi “sensacionalista” para 12,4% dos inquiridos e “invasiva” para 9,1%. A cobertura jornalística televisiva foi qualificada de pouco objectiva para 3,8% dos inquiridos, sendo que 2,7% considerou que o nível de sensacionalismo e isenção variou consoante o canal. Para 2,1% a cobertura foi arriscada e para outros 2,1% foi alarmista. Embora tenha sido pouco representativo, a cobertura jornalística foi ainda percecionada como “intriguista” (1, 1%) e “incentivadora dos incêndios” (1,1%).

Atendendo aos dados obtidos, verifica-se que apesar de 19,4% ter considerado que a cobertura jornalística foi “boa”, tendo em conta todas as respostas dadas, apenas 33,9% dos inquiridos faz uma avaliação positiva da cobertura jornalística televisiva.

Segundo um estudo exploratório, as redações acompanharam de modo notável o evoluir dos incêndios de 2017, as reportagens focaram os cidadãos afetados transmitindo uma dimensão humana da tragédia e houve um papel de escrutínio, de modo a monitorizar se as medidas propostas tinham sido efetivamente colocadas em prática (Think Tank Communitas, 2018)¹⁶.

A análise do gráfico n.º 15 permite constatar que 66,1% dos inquiridos faz uma avaliação negativa da cobertura jornalística, devido, em parte, à abordagem exagerada e sensacionalista. Importa referir que, na sequência dos incêndios que afetaram o interior do país, em 2017, a Entidade Reguladora para a Comunidade Social elaborou o “Guia de Boas Práticas para a Cobertura Informativa de Incêndios Florestais e Outras Calamidades”. Nesse documento é referido que os órgãos de comunicação social devem pautar-se “pelo respeito pelo tratamento informativo rigoroso e isento, garantindo o cumprimento das normas ético-legais próprias da atividade jornalística e o respeito pelos direitos fundamentais dos visados” (ERC 2018). Este guia recomenda ainda que “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”. Por conseguinte, espera-se que estas fontes oficiais estejam devidamente preparadas para fornecer esses dados aos jornalistas, de modo, a promover uma boa cobertura jornalística.

De seguida, foi solicitado aos inquiridos que avaliassem as atitudes das entidades envolvidas relativamente à comunicação dos seus responsáveis, recorrendo a uma escala de 1 a 5, em que 1 correspondia a “muito má” e 5 a “muito boa”. Em análise estiveram a Câmara Municipal de Pedrógão Grande¹⁷, a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), a Guarda Nacional Republicana (GNR), o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), o Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF), a Ministra da Administração Interna Constança Urbano de Sousa, a Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande, o Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa, o Primeiro-ministro António Costa, a EDP e a Ascendi.

¹⁶ Para mais informação, *vide*: <http://www.communitas.pt/debate/a-cobertura-mediatica-dos-incendios-de-2017-foi-adequada/>. O Think Tank Communitas” pertence ao Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho.

¹⁷ Por lapso, na elaboração do inquérito a pergunta não especificou a Câmara Municipal, ficando subentendido Câmara Municipal de Pedrógão Grande. No entanto, convém referir que estes incêndios afetaram 11 concelhos, destacando-se o grande impacto que tiveram ainda em Figueiró dos Vinhos e Castanheira de Pera.

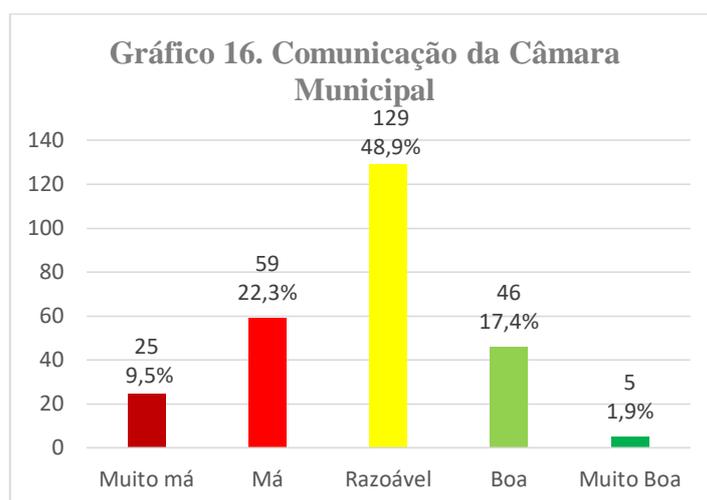


Gráfico 16. Avaliação da comunicação da Câmara Municipal.

Quase metade dos inquiridos (48,9%) respondeu que a comunicação da Câmara Municipal de Pedrógão Grande foi razoável, 22,3% que foi má, 17,4% que foi boa, 9,5% que foi muito má e apenas 1,9% considerou que foi muito boa.

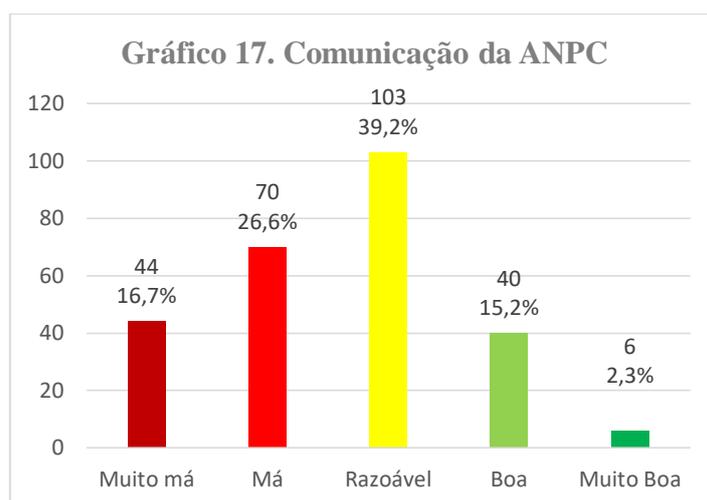


Gráfico 17. Avaliação da comunicação da Autoridade Nacional da Proteção Civil.

No que toca à comunicação da Autoridade Nacional de Proteção Civil, 39,2% dos respondentes considerou que foi razoável, 26,6% que foi má, 16,7% que foi muito má, 15,2% que foi boa e 2,3% que foi muito boa. Estes dados mostram-nos que 43,3% dos inquiridos fizeram uma avaliação negativa sobre a comunicação da ANPC.

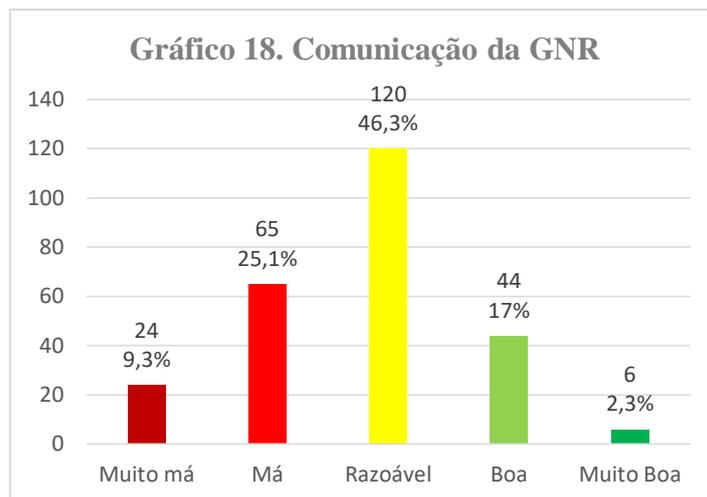


Gráfico 18. Avaliação da comunicação da Guarda Nacional Republicana.

Relativamente à comunicação da Guarda Nacional Republicana, quase metade dos inquiridos é da opinião que foi razoável (46,3%), 25,1% consideram que foi má, 17% que foi boa, 9,3% que foi muito má e 2,3% que foi muito boa.

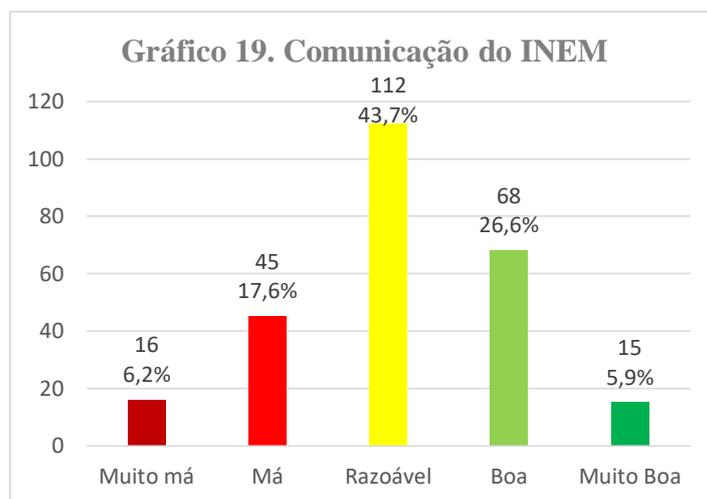


Gráfico 19. Avaliação da comunicação do Instituto Nacional de Emergência Médica.

A comunicação do INEM foi considerada razoável para 43,7% dos inquiridos, boa para 26,6%, má para 17,6%, muito má para 6,2% e muito boa para 5,9%.

Ressalva-se aqui a primeira entidade que apresenta valores mais positivos (32,5%) que negativos relativamente à comunicação na sequência dos incêndios de Pedrógão Grande (23,8%).

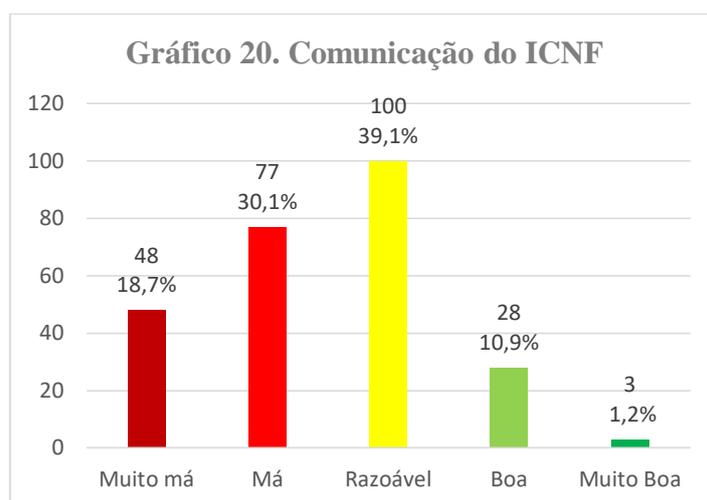


Gráfico 20. Avaliação da comunicação do Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas.

No que diz respeito à comunicação do Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF), 39,1% dos inquiridos julga que foi razoável, 30,1% acha que foi má, 18,7% que foi muito má, 10,9% que foi boa e apenas 1,2% considera que foi muito boa. Estes resultados mostram-nos que 48,8%, ou seja, quase metade dos inquiridos tem uma visão negativa sobre a comunicação do ICNF.

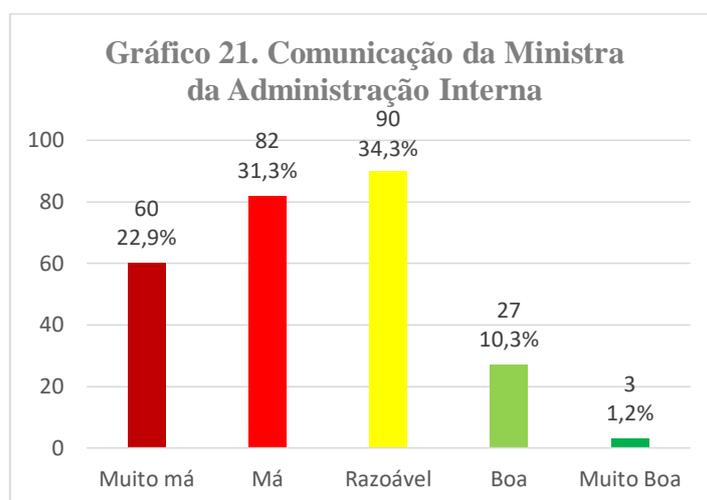


Gráfico 21. Avaliação da comunicação da Ministra da Administração Interna.

Em relação à comunicação da então Ministra da Administração Interna, Constança Urbano de Sousa, 34,3% dos inquiridos respondeu que foi razoável, 31,3% que foi má, 22,9% que foi muito má, 10,3% que foi boa e apenas 1,2% considera que foi muito boa. Isto significa

que 54,2% dos inquiridos tem uma opinião negativa sobre a comunicação da Ministra da Administração Interna.

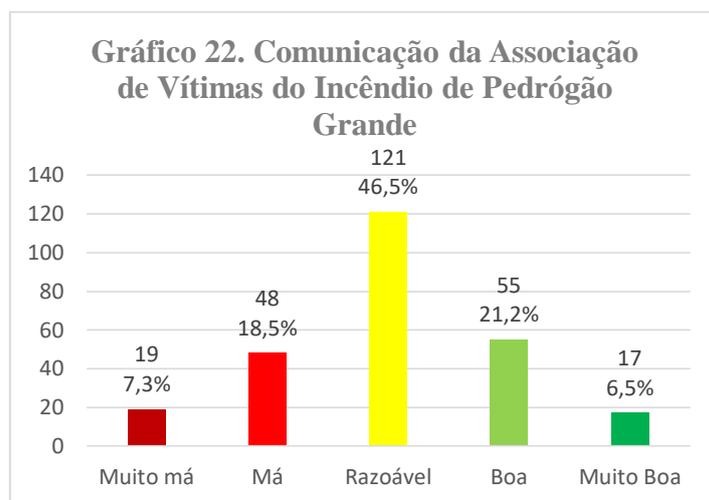


Gráfico 22. Avaliação da comunicação da Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande.

No que se refere à comunicação da Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande, 46,5 % dos inquiridos considerou que foi razoável, 21,2% acha que foi boa, 18,5% que foi má, 7,3% que foi muito má e 6,5% que foi muito boa, como demonstra o gráfico n.º 22.

A Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande apresenta mais valores positivos (27,7%) que negativos relativamente à comunicação dos incêndios (25,3%).

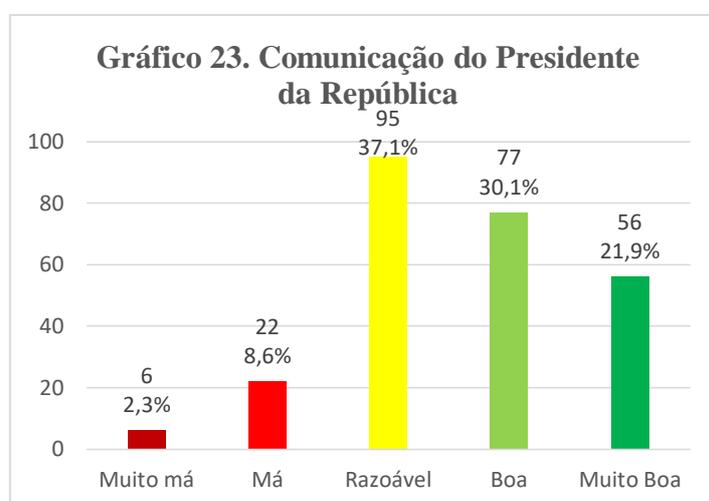


Gráfico 23. Avaliação da comunicação do Presidente da República.

Para 37,1% dos inquiridos a comunicação do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, foi razoável, para 30,1% foi boa, para 21,9% foi muito boa, para 8,6% foi má e apenas 2,3% responderam muito má. Estes dados revelam que 52% dos respondentes tem uma opinião positiva sobre a comunicação do Presidente da República.

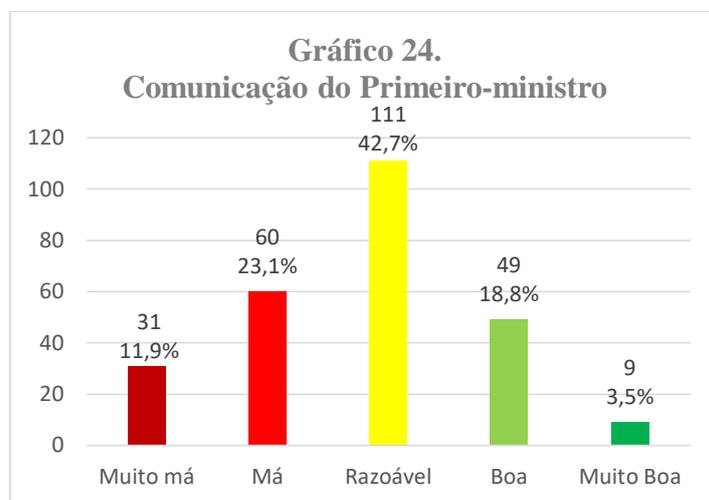


Gráfico 24. Avaliação da comunicação do Primeiro-ministro.

Por sua vez, a comunicação do Primeiro-ministro António Costa foi qualificada como razoável por 42,7% dos inquiridos, má para 23,1%, boa para 18,8%, muito má para 11,9% e muito boa para 3,5%. Assim sendo, constata-se que há mais inquiridos a avaliarem de forma negativa a comunicação do Primeiro-ministro (35%), do que pela positiva (22,5%).

Ao compararmos a avaliação que é feita da comunicação do Presidente da República com a do Primeiro-ministro, verifica-se que o Presidente da República recolhe uma apreciação mais favorável.

Recorde-se que o Presidente da República esteve no Posto de Comando Operacional do incêndio de Pedrógão Grande, logo na primeira noite (00h40 de 18 de junho), e foi a partir daí que manifestou as condolências aos familiares das vítimas, solidariedade para com os feridos e expressou palavras de incentivo a todos os operacionais que estavam no terreno a combater o fogo. Por sua vez, o Primeiro-ministro, quando tomou conhecimento da situação, deslocou-se à sede da Autoridade Nacional da Proteção Civil, em Carnaxide, para se inteirar das operações em curso. No seu primeiro comentário sobre os acontecimentos, o discurso do Primeiro-ministro é, sobretudo, focado no que estava a ser feito para enfrentar o incêndio e para identificar as vítimas. O Primeiro-ministro chegou à Câmara Municipal de Pedrógão Grande,

por volta das 13h30 de 18 de junho, e às 15h10 participou num *briefing* no Posto de Comando Operacional (ver Apêndice 1).

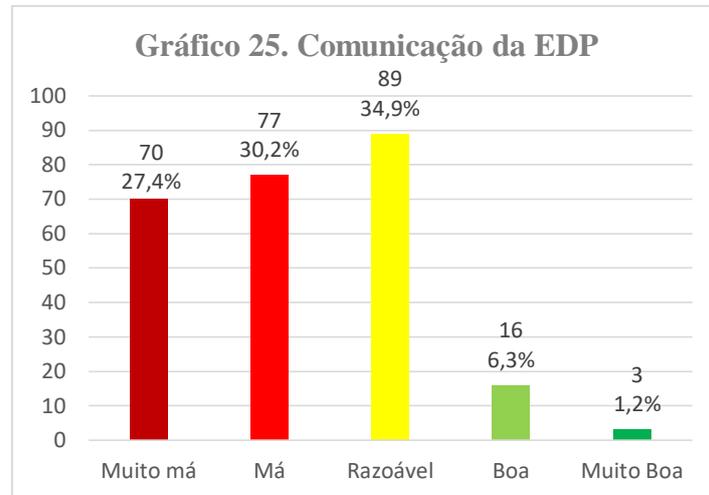


Gráfico 25. Avaliação da comunicação da EDP.

Quanto à comunicação da EDP, 34,9% dos inquiridos respondeu “razoável”, 30,2% “má”, 27,4% “muito má”, 6,3% “boa” e 1,2% “muito boa”. Face a estes resultados, constatamos que mais de metade dos inquiridos (57,4%) dos inquiridos faz uma avaliação negativa da comunicação da EDP.

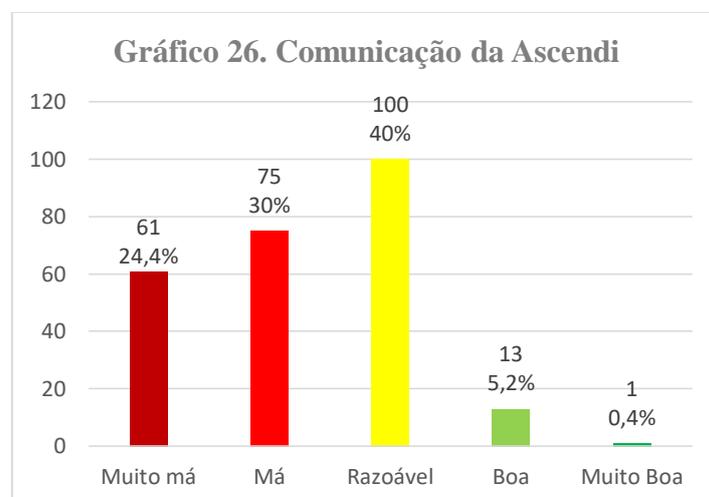


Gráfico 26. Avaliação da comunicação da Ascendi.

Quando questionados sobre a comunicação da Ascendi, 40% dos respondentes considerou que foi razoável, 30% que foi má, 24,4% que foi muito má, 5,2% que foi boa e 0,4% muito boa. Tendo em conta os dados obtidos, verifica-se que cerca de metade dos inquiridos (54,4%) ficou com uma opinião negativa sobre a comunicação da Ascendi.

Importa mencionar que 40 dos 290 inquiridos não respondeu a esta pergunta, o que, eventualmente, pode ser explicado por desconhecerem o que é a Ascendi e/ou qual a sua ligação a este incêndio.

Ainda no terceiro grupo, foi perguntado qual foi a instituição ou pessoa envolvida no incêndio que apresentou pior imagem perante a opinião pública, sendo pedido aos inquiridos que explicassem porquê.

Gráfico 27. De todas as instituições e pessoas envolvidas neste incêndio destaque aquela que apresentou pior imagem perante a opinião pública.

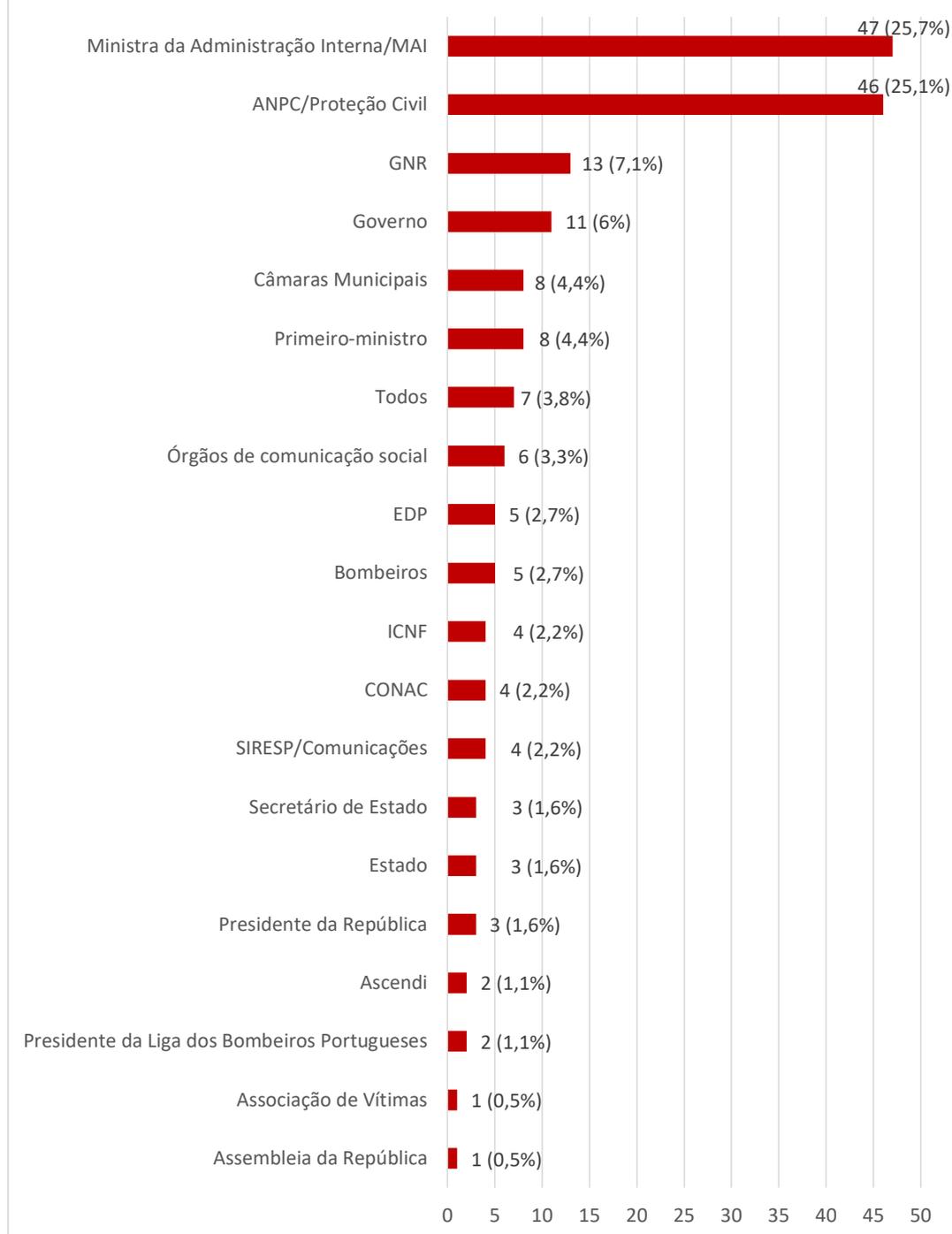


Gráfico 27. Entidade/Figura que apresentou pior imagem perante a opinião pública, na percepção dos inquiridos.

Antes de mais, importa referir que apenas 183 dos 290 participantes no inquérito responderam a esta questão de resposta aberta.

Para 25,7% dos respondentes a então Ministra da Administração Interna e o seu ministério foram as entidades que ficaram com pior imagem perante a opinião pública, como podemos verificar no gráfico n.º 27. Foram várias as justificações apontadas para a sua escolha: “erros de comunicação”, “não soube comunicar”, “por não saber sequer dar informações ao público”, “passou uma imagem fragilizada”, “sempre que a mesma falava dos incêndios, mostrava um discurso incoerente e com fraco conhecimento de causa”, “falta de preparação notória”, “devido à falta de clareza e atitudes demonstradas ao longo do tempo”.

Estes dados vão de encontro ao gráfico n.º 21 que revelou que 54,2% dos inquiridos faz uma avaliação negativa da comunicação da Ministra da Administração Interna.

Houve também quem considerasse que “foi a cobertura da televisão que fez com que ficasse com uma má imagem”. Ao mesmo tempo, houve quem entendesse que Constança Urbano de Sousa tenha sido “um bode expiatório que fez o melhor que pode, mas havia a necessidade de sacrificar alguém em expiação do mal”.

Quase ao mesmo nível, neste “ranking”, ficou a Autoridade Nacional de Proteção Civil a quem muitos se referiram simplesmente por proteção civil. Para 25,1% dos inquiridos esta instituição foi aquela que saiu mais prejudicada, em termos de reputação, na sequência dos incêndios de Pedrógão Grande. A principal justificação apresentada foi a “falta de coordenação”, “a atuação foi simplesmente ridícula, ninguém sabia o que fazer, onde fazer, ajudar quem, as pessoas resolveram fugir e morreram.”

Para 7,1% dos inquiridos foi a Guarda Nacional Republicana que ficou com pior imagem, devido ao número de vítimas que pereceram na estrada enquanto fugiam. Citando “[A GNR] por não ter cortado as vias onde ocorreram dezenas de mortes”, “devido a má coordenação em relação ao encerramento de estradas”, “devia ter cortado imediatamente aquelas estradas, provavelmente ter-se-iam evitado tantas mortes”.

O Governo foi, para 6% dos respondentes, a entidade que apresentou pior imagem “pela falta de respostas, apoios e esclarecimentos tardios” e “não soube explicar bem o que se passou”.

O Primeiro-ministro é, para 4,4% inquiridos, aquele que ficou com pior imagem, como justificação foi referido que António Costa era “o principal responsável político do governo”, “tentou numa primeira fase evitar dar explicações ou assumir responsabilidades”, “foi demasiado insensível”, “pela indiferença que mostrou”.

Para 4,4% inquiridos foram as câmaras municipais que apresentaram pior imagem.

Já para 3,8% inquiridos todas as entidades e representantes ficaram com uma imagem negativa neste incêndio.

Dos inquiridos houve seis que consideraram que os órgãos de comunicação social foram aqueles que apresentaram pior imagem, sendo que a reportagem da jornalista da TVI Judite Sousa foi dada como exemplo.

A EDP foi para cinco inquiridos a entidade que apresentou uma pior imagem. O Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF) foi identificado pela negativa por quatro inquiridos, para um deles esta instituição “tinha a obrigação de ter uma floresta com melhor ordenamento”.

Também o então Comandante Nacional das Operações de Socorro (CONAC), Rui Esteves, foi para quatro dos inquiridos aquele que acabou com uma imagem mais negativa por não ter comandado os incêndios de Pedrógão Grande. Citando duas respostas "pela desvalorização de toda a tragédia e a falta de comparência no terreno quando mais se precisou dele”, “se o incêndio de Pedrógão não tinha o suficiente que justificasse a presença do Comandante Nacional, não consigo imaginá-lo noutra teatro de operações”.

Por sua vez, a entidade gestora da rede SIRESP foi identificada por quatro inquiridos como aquela que ficou com pior imagem.

Para três inquiridos foi o então Secretário de Estado da Proteção Civil Jorge Gomes quem ficou com pior imagem. O Estado foi também para três inquiridos aquele que ficou com uma imagem mais negativa. Também o Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, foi apontado por três inquiridos como a figura que apresentou pior desempenho durante o caso.

A Ascendi mereceu uma apreciação negativa por parte de dois inquiridos. Numa das respostas é referido o seguinte sobre a Ascendi e a EDP “em nenhum momento se assumem como parte integrante do problema, demonstraram que o seu interesse é o descarte de qualquer responsabilidade”.

Embora seja pouco representativo, convém referir que o Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses, Jaime Marta Soares, foi considerado por dois inquiridos a figura que ficou com pior imagem. Um dos inquiridos indicou a Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande, devido à “procura de protagonismo” e outro considerou que foram os deputados da Assembleia da República. É curioso notar, todavia, que, à época, a Associação nem sequer existia.

Ao mesmo tempo foi perguntado aos inquiridos qual a instituição ou figura envolvida no incêndio que apresentou melhor imagem na sequência dos incêndios de Pedrógão Grande. Também nesta pergunta de resposta aberta responderam apenas 183 inquiridos.

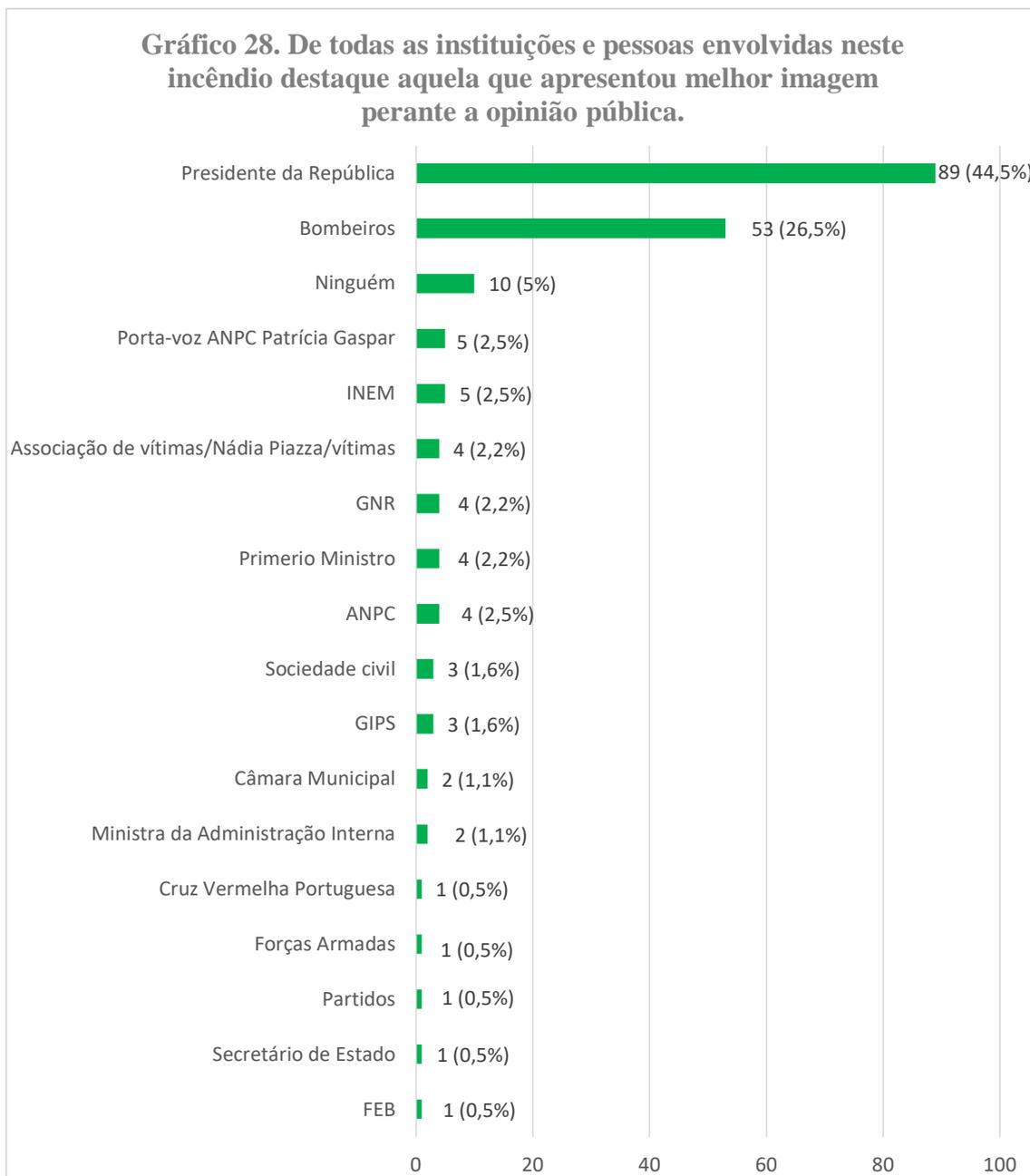


Gráfico 28. Entidade/Figura que apresentou melhor imagem perante a opinião pública, na visão dos inquiridos.

Conforme podemos observar no gráfico n.º 28, quase metade dos inquiridos, 44,5%, considerou que quem ficou com melhor imagem foi o Presidente da República. As razões enunciadas foram diversas, mas podem ser resumidas, de acordo com os dados obtidos, a quatro características/attitudes demonstradas por Marcelo Rebelo de Sousa: sensibilidade para com as populações afectadas, proximidade/presença no local da tragédia, boa capacidade de comunicação e exigência do apuramento de responsabilidades.

A sensibilidade do Presidente da República fica patente em respostas como as seguintes: “o seu discurso é bastante ponderado e esteve junto daqueles que mais sofreram, demonstrando

os seus afetos”, “pela sua disponibilidade e preocupação para com os habitantes”, “pela serenidade e conforto que deu às populações”.

A proximidade foi uma das características mais destacadas “tentou estar presente e perto do povo “, “omnipresente”, “porque foi para junto deles para sentir e ajudar a dor daquelas pessoas”, “pelo apoio às vítimas e por se deslocar ao local para ver com os próprios olhos a realidade”, “pelas mensagens que dirigiu ao país e pelas visitas às áreas afetadas”.

O lado de bom comunicador contribuiu para uma boa imagem, segundo alguns dos inquiridos “pela forma clara e ponderada que comunicou a tragédia”, “porque sempre soube o que dizer e onde estar”. De lembrar que, quando questionados sobre a comunicação do Presidente da República, 52% dos inquiridos fez uma avaliação positiva, como ficou patente na análise do gráfico n.º 23.

Alguns inquiridos justificaram a sua escolha com o facto do Presidente da República, desde cedo, ter pedido o apuramento de responsabilidades: “soube interpretar em tempo oportuno o sentimento da nação e, simultaneamente, dar uma palavra de confiança no sistema de proteção civil sem descurar a exigência do apuramento de responsabilidades”, “tentou apurar o que aconteceu, chamou à atenção os responsáveis políticos e alertou para os problemas estruturais do país que originaram o incêndio e toda a falta de coordenação dos meios de socorro. Foi um líder quando foi preciso”.

Para 26,5% dos inquiridos foram os bombeiros que apresentaram uma melhor imagem devido ao seu esforço e dedicação. Citando uma resposta “conseguiram ser capazes de atos heroicos e de combater no terreno dando a sua vida em prol de outros e no combate a incêndios que por falta de prevenção se expandiram”.

Já para 5% dos inquiridos não houve ninguém que se distinguisse pela positiva, ou seja, no seu entender nenhuma entidade e nenhuma personalidade esteve à altura das expectativas. A porta-voz da ANPC, Patrícia Gaspar, então Adjunta Nacional de Operações, foi para 2,5% dos inquiridos aquela que ficou com melhor imagem. Cinco inquiridos consideraram que foi o Instituto Nacional de Emergência Médica.

A Associação de Vítimas de Pedrógão Grande foi para quatro dos respondentes a que apresentou melhor imagem. A GNR, o Primeiro Ministro e a ANPC também recolheram opinião favorável por parte de quatro inquiridos, respectivamente.

A sociedade civil foi para três inquiridos a que apresentou melhor imagem, assim como o Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro da GNR (GIPS). Dois inquiridos consideraram que foi a Câmara Municipal de Pedrógão Grande e outros dois que foi a então Ministra da Administração Interna.

Embora tenha sido pouco representativo, convém referir ainda que a Cruz Vermelha Portuguesa, as Forças Armadas, os Partidos, o Secretário de Estado da Proteção Civil e a Força Especial de Bombeiros (FEB) foram destacados por um inquirido, respectivamente.

O inquérito terminou com uma pergunta sobre as três qualidades que estão associadas a um bom porta-voz em situações de crise.

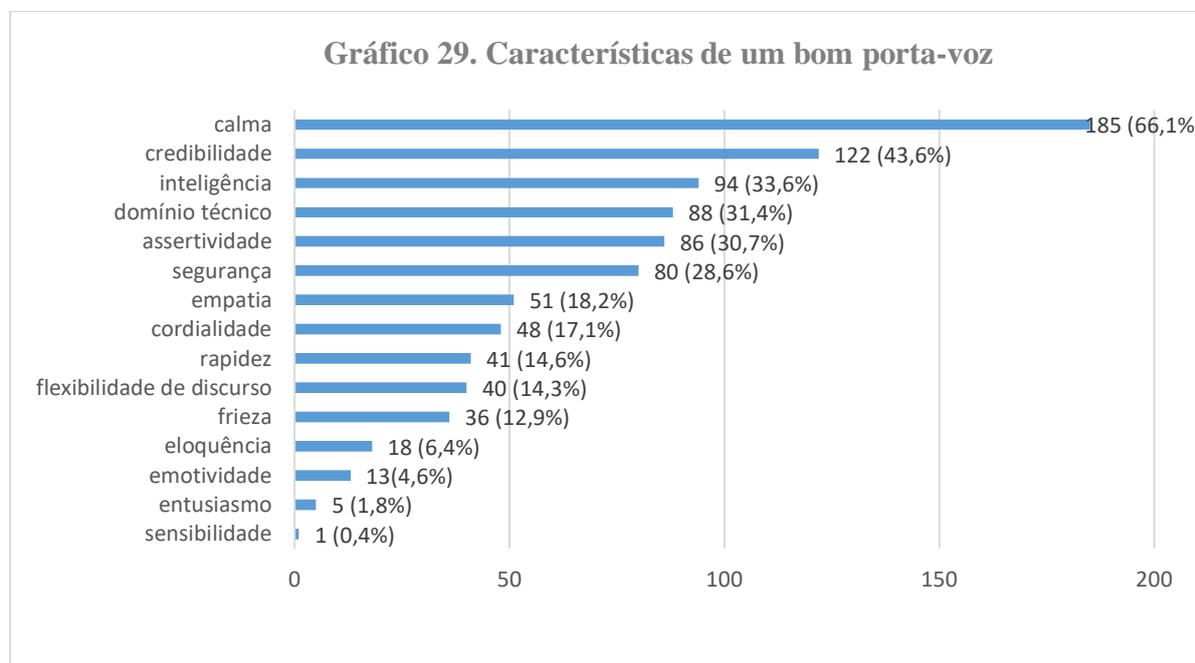


Gráfico 29. Características de um bom porta-voz em situações de crise, na opinião dos inquiridos.

Como se encontra expresso no gráfico n.º 29, 66,1% dos inquiridos destacaram a calma, 43,6% a credibilidade e 33,6% a inteligência, enquanto principais qualidades que um porta-voz deve ter em situações de crise.¹⁸

Importa referir que a sensibilidade foi a características menos selecionada, contudo, quando questionados sobre quem apresentou melhor imagem na sequência dos incêndios de Pedrógão Grande, houve inquiridos que escolheram o Presidente da República devido à sua sensibilidade.

Por outro lado, é de destacar que o domínio técnico foi apontado por 31,4% dos inquiridos como uma das características de um bom porta-voz. Na análise das respostas à pergunta sobre quem apresentou pior imagem (gráfico n.º 27), a falta de preparação foi uma das razões apontadas para a má imagem da Ministra da Administração Interna.

¹⁸ Mais uma vez, tratando-se de uma pergunta de escolha múltipla, a leitura das percentagens deve atender às condicionantes da plataforma *Google Drive* descritas anteriormente que não permitem uma percentagem absoluta.

3.2.1. Síntese dos principais dados obtidos

A esmagadora maioria dos inquiridos acompanhou as notícias sobre os incêndios de Pedrógão Grande (98,6%). A televisão foi o meio de comunicação escolhido por 95,1% dos inquiridos.

Na percepção dos inquiridos, as principais falhas verificadas nos incêndios de Pedrógão Grande prendem-se com falta de prevenção, condições atmosféricas adversas, má coordenação de meios e falhas na rede SIRESP.

No entender dos inquiridos para evitar incêndios de grandes dimensões deve-se investir na prevenção, numa maior coordenação entre as diferentes entidades e numa maior vigilância. Atendendo aos dados obtidos, a tristeza, a revolta e o medo foram as emoções que predominaram nos inquiridos enquanto assistiam às imagens do incêndio. De acordo com Fediuk *et al.* (2010), as emoções negativas desenvolvidas pelos *stakeholders* significam que o comportamento de uma organização deixa de estar alinhado com as suas expectativas, o que pode levar os *stakeholders* a questionar a sua legitimidade.

Embora 19, 4% dos inquiridos considere que a cobertura jornalística televisiva dos incêndios de Pedrógão Grande foi “boa”, 66,1% dos inquiridos faz uma avaliação negativa da cobertura jornalística, tendo em conta, sobretudo, a abordagem excessiva e sensacionalista.

No geral, os inquiridos fizeram uma avaliação negativa da comunicação das diferentes entidades e das figuras envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande. De facto, apenas o INEM, a Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande e o Presidente da República apresentaram valores mais positivos que negativos. Os dados obtidos revelam ainda que 52% dos respondentes tem uma opinião positiva sobre a comunicação do Presidente da República. Ao compararmos a avaliação que é feita da comunicação do Presidente da República com a do Primeiro-ministro, verifica-se que o Presidente da República recolhe uma apreciação mais favorável.

Quase metade dos inquiridos, 44,5%, considerou que quem ficou com melhor imagem foi o Presidente da República. As justificações apresentadas podem ser agrupadas em quatro características/atitude demonstradas por Marcelo Rebelo de Sousa: sensibilidade para com as populações afectadas, proximidade/presença no local da tragédia, boa capacidade de comunicação e exigência do apuramento de responsabilidades.

Pela negativa destacam-se a Ascendi, a EDP e a Ministra da Administração Interna. Com efeito, constatamos que 57,4% dos inquiridos considera que a comunicação da EDP foi má ou muito má, 54, 4% faz a mesma avaliação da comunicação da Ascendi, e 54,2% também

avalia pela negativa a comunicação da então Ministra da Administração Interna Constança Urbano de Sousa.

Para 25,7% dos respondentes a antiga Ministra da Administração Interna e o seu ministério foram aqueles que apresentaram pior imagem perante a opinião pública. Duas das razões apontadas pelos inquiridos para esta escolha prendem-se com erros na comunicação e falta de preparação técnica.

Por último, verificou-se que para os inquiridos, as principais qualidades de um bom porta-voz são a calma (66,1%), a credibilidade (43,6%) e a inteligência (33,6%).

3.3. Análise Qualitativa

3.3.1. Análise das Entrevistas

De seguida analisa-se as entrevistas efetuadas, começando em primeiro lugar, pela apreciação da receptividade das entidades e personalidades contactadas.

Procurou-se conhecer o modo como se processou a gestão da comunicação de crise no caso dos incêndios de Pedrógão Grande através da perspetiva das próprias entidades, mas também de testemunhas privilegiadas como é o caso dos jornalistas, das vítimas, dos operacionais, dos voluntários e dos elementos que desenvolveram projetos na região e de especialistas na área florestal.

3.3.1.1 Disponibilidade das entidades e personalidades contactadas para o estudo

No total foram efetuados 75 contactos junto de entidades e personalidades com relação direta e indireta com o objeto de estudo, a fim de se solicitar algum depoimento sobre a gestão da comunicação de crise, tendo como base os incêndios de Pedrógão Grande, contudo, só se concretizaram 25 entrevistas¹⁹.

Todas as entrevistas foram realizadas via *email* (ver Apêndice 39), com a exceção da entrevista concedida pelo jornalista Miguel Ângelo Marques, que foi efetuada por videochamada, e da entrevista aos operacionais que combateram o incêndio, a qual foi efetuada presencialmente.

¹⁹ As entrevistas podem ser lidas na íntegra nos Apêndices 3 a 27.

LISTA DE ENTREVISTADOS		Função/Entidade
Representantes de Entidades Nacionais	Patrícia Gaspar	2ª Comandante Operacional Nacional (ANPC) ²⁰
	Jorge Dias	Chefe de Divisão de Comunicação e Sensibilização da ANPC
	Anónimo	Representante da Liga dos Bombeiros Portugueses
Representantes de Municípios	Marco Dias	Gabinete Técnico Florestal do Município de Góis
	Paula Leal	Técnica Superior de Comunicação e Imagem no Município de Penela
	Filipe Domingues	Gabinete de Apoio à Presidência do Município de Oleiros
	Manuel Lourenço	Chefe de Gabinete - Gabinete de Apoio à Presidência do Município de Alvaiázere
Vítima	Filipa Rodrigues	Bombeira da Corporação de Castanheira de Pera que ficou ferida no incêndio
Operacionais	Anónimos	3 operacionais que estiveram no terreno a combater o incêndio.
Especialistas na área florestal	Luís Lopes	Diretor do curso de Engenharia Florestal da UTAD
	Paraskevi Karanikola	Professora do Departamento de Floresta e Gestão do Ambiente e Recursos Naturais da <i>Democritus University of Trace</i> - Grécia
Jornalistas	Miguel Ângelo Marques	SIC
	Anónimo	Órgão de Comunicação Local
	Anónimo	Lusa
	José António Pereira	RTP
	Frederico Correia	SIC
	Christiana Martins	Expresso
	João Francisco Gomes	Observador
Patrícia Carvalho	Público	
Voluntários/ Elementos que desenvolveram projetos na região	Sílvia Cruz	Promotora do Grupo Esposende com Pedrógão no Coração
	Maria Sousa	Coordenadora de Voluntariado da Médicos no Mundo em Castanheira de Pera
	Sandra Jorge	Voluntária que trabalhou na reconstrução de uma casa
	Hugo Azevedo	Associação Just a Change
	Anónima	Enfermeira
	Pedro Simões	Membro do Projeto de empreendedorismo RE-NASCER

Quadro 18. Lista de entrevistados.

Numa fase inicial deste estudo foram contactados os principais responsáveis políticos e instituições que estiveram envolvidos nos incêndios de Pedrógão Grande, com o objetivo de aferir, do seu ponto de vista, a estratégia de comunicação adotada. No entanto, verificou-se que a maioria das entidades oficiais de âmbito nacional não se mostrou disponível para prestar

²⁰ Em junho de 2017, Patrícia Gaspar era Adjunta Nacional de Operações, semanas mais tarde, tornou-se no “rosto” da Autoridade Nacional de Proteção Civil ao estar à frente dos *briefings* operacionais.

declarações sobre este assunto. Tendo em conta a recetividade que os nossos pedidos de entrevista tiveram, pode considerar-se que os contactados adotaram uma de oito de posturas:

- não responderam ao nosso contacto – ex-secretário de Estado da Administração Interna Jorge Gomes e Instituto Português do Mar e da Atmosfera (ver Apêndice 28);
- manifestaram indisponibilidade para colaborar com o estudo – antiga Ministra da Administração Interna, Constança Urbano de Sousa, e a Casa Civil da Presidência da República (ver Apêndice 29);
- responderam que por motivos legais não podiam colaborar – Instituto de Medicina Legal e Ciências Forenses (ver Apêndice 30);
- deram indicação de que o assunto seria encaminhado para alguém da organização, contudo acabaram por não responder – Gabinete do Primeiro-Ministro, Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas, Ascendi e EDP (ver Apêndice 31);
- responderam que participariam no estudo, mas dadas as limitações impostas de tentativa de validar o texto antes de ser publicado, optou-se por não se avançar com a colaboração – Guarda Nacional Republicana (ver Apêndice 32);
- aceitaram colaborar, mas depois do envio das perguntas que constituíam a entrevista, não devolveram as respostas – Instituto Nacional de Emergência Médica, Sistema Integrado de Redes de Emergência e Segurança de Portugal, S.A., (ver Apêndice 33);
- aceitaram colaborar, contudo, por força das restrições legais, apenas podiam abordar o assunto de uma maneira genérica – Autoridade Nacional de Proteção Civil, através da 2ª Comandante Nacional Patrícia Gaspar e do responsável pelo Gabinete de Imprensa Jorge Dias (ver Apêndice 34);
- aceitaram colaborar e responderam efetivamente às questões colocadas sobre os incêndios de Pedrógão Grande – Liga dos Bombeiros Portugueses (ver Apêndice 5).

Assim sendo, considerando as entidades oficiais do Estado, obtivemos apenas uma resposta efetivamente afirmativa por parte da Autoridade Nacional de Proteção Civil, pese embora os seus representantes, alegando constrangimentos legais, não terem abordado diretamente o caso dos incêndios de Pedrógão Grande.

Relativamente aos elementos que ocuparam a função de Comandante das Operações de Socorro em Pedrógão Grande ²¹²²:

- o Comandante dos Bombeiros Voluntários de Pedrógão, Augusto Arnaut, respondeu que não podia participar no estudo, porque tinha sido constituído arguido de um processo sobre o estudo em análise. De qualquer modo, Augusto Arnaut sublinhou: “como Comandante, e com 32 anos de Bombeiros, sempre combati incêndios, mas nunca como este do dia 17 de junho”, adiantando que, no seu entender, a sociedade não está preparada para estas calamidades que se vão tornar mais frequentes;
- O 2º Comandante Operacional Distrital de Leiria Mário Cerol mostrou-se “disponível para colaborar, dentro das limitações inerentes ao processo judicial que se encontra em segredo de justiça”, no entanto, após termos enviado as perguntas, não tivemos acesso às respostas.
- Numa primeira fase, houve *feedback* positivo do Comandante Operacional Distrital Vaz Pinto, mas, posteriormente, o nosso pedido foi encaminhado para a Divisão de Comunicação e Sensibilização da ANPC, que já nos tinha concedido uma entrevista (a qual não abordou o caso de incêndio de Pedrógão, por razões legais).
- Não obtivemos qualquer resposta por parte do Comandante Operacional Distrital de Setúbal Elísio Oliveira, nem do Comandante Operacional Distrital de Aveiro António Ribeiro.

A Liga dos Bombeiros Portugueses, não sendo uma organização do Estado, foi a única entidade de âmbito nacional que se mostrou disponível para falar sobre o caso objeto do nosso estudo, embora o seu representante tenha preferido o anonimato.

Relativamente aos Municípios contactados:

- não responderam – Pedrógão Grande e Sertã (ver Apêndice 35);
- não pretenderam colaborar – Castanheira de Pera e Pampilhosa da Serra (ver Apêndice 36);
- aceitaram colaborar, mas após envio das perguntas que constituíam a entrevista, não devolveram as respostas – Figueiró dos Vinhos, Ansião e Arganil (ver Apêndice 37);

²¹ Por lapso, não foi contactado o 2º Comandante Operacional Nacional Albino Tavares.

²² O complexo de incêndios incluiu um Posto de Comando Operacional em Góis, mas neste não se verificou a mesma afluência de entidades e de órgãos de comunicação social que aconteceu em Pedrógão (relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios 2017: 140).

- aceitaram colaborar e responderam à entrevista – Góis, Penela, Oleiros e Alvaiázere (ver Apêndices 6, 7, 8 e 9)

Atendendo ao exposto, uma das principais conclusões prévias deste estudo aponta para a pouca abertura das entidades oficiais para falar sobre o caso. De facto, quando contactámos os gabinetes de comunicação, que, pela sua natureza, deveriam ser facilitadores de informação, deparámo-nos com vários entraves, como a ausência de resposta, a imposição de restrições e a falta de *feedback* após envio das perguntas. Por este motivo, foi decidido contactar jornalistas que estiveram no terreno a cobrir o acontecimento, para, através deles, perceber como se processou a comunicação das instituições (ver Apêndices 14-21).

No que diz respeito aos operacionais que estiveram a combater os incêndios conseguimos realizar uma entrevista conjunta, sob anonimato, a três agentes de proteção civil (ver Apêndice 11).

Apesar de se tentar estabelecer outros contactos, não se conseguiu chegar à fala com mais operacionais. Contudo, convém referir que foi possível entrevistar uma bombeira que ficou ferida no incêndio, enquanto vítima (ver Apêndice 10).

De facto, por se considerar pertinente aferir a perceção das vítimas e familiares das vítimas, procurou-se entrar em contacto com a Associação de Familiares e Vítimas de Pedrógão Grande, inclusive com a presidente Nadia Piazza, mas não se conseguiu obter qualquer resposta (ver Apêndice 38).

Neste sentido, tornou-se importante ouvir pessoas que estiveram empenhadas em ações de voluntariado na região afetada, para perceber a relação que cultivaram com as instituições locais e através delas compreender a atitude das vítimas em relação às entidades oficiais (ver Apêndices 22-27).

Como não se obteve nenhum *feedback* por parte do Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas, procurou-se ainda o parecer de especialistas na área florestal. Como tal, foi contactado o Professor Luís Lopes, diretor do curso de Engenharia Florestal (1º ciclo) da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro e a Professora Paraskevi Karanikola do Departamento de Floresta e Gestão do Ambiente e Recursos Naturais da Democritus University of Trace, em Xhanti, na Grécia (ver Apêndices 12 e 13).

3.3.1.2 Perspetiva das entidades

Como já foi referido, a grande maioria das entidades mostrou-se pouco disponível para colaborar neste estudo sobre comunicação de crise em situações de catástrofe. Este facto torna-se bastante curioso, uma vez que pode sugerir alguma falta de comunicação por parte de quem deveria facilitar o acesso ao conhecimento público de uma situação com elevado impacto na sociedade portuguesa.

Mesmo assim foi possível obter informação relevante sobre a formação dos elementos de comando dos bombeiros em questões de comunicação. Neste sentido, constatou-se uma total inexistência de planos de comunicação de crise e de um comité de crise, de acordo com os vários depoimentos prestados. Face a esta ausência, as entidades invocaram o Sistema de Gestão de Operações e os Planos Municipais de Emergência e Proteção Civil, ou seja, consideraram apenas como crise uma emergência, o que pode ser uma visão redutora. Foram ainda abordadas as estratégias de gestão da comunicação de crise seguidas durante os incêndios de 2017, assim como as principais dificuldades experienciadas pelas entidades no momento de comunicar perante uma tragédia.

As entidades falaram ainda sobre a possível interferência dos meios de comunicação social na análise e gestão dos incêndios de 2017.

a) Formação dos bombeiros na área da comunicação

Através da entrevista ao representante da Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP) procurámos averiguar o nível de preparação dos bombeiros em questões de comunicação, nomeadamente, daqueles que desempenham funções de comando. De acordo com esta fonte:

A formação dos bombeiros, a diversos níveis (ingresso, aperfeiçoamento e acesso) e em todas as categorias, tem sempre uma abordagem relacionada com a comunicação, focada na comunicação interna e externa, no relacionamento grupal, gestão de conflitos, *stress*, bem como na abordagem de vítimas nos mais diversos cenários.

No caso específico dos membros do quadro de comando, foi referido que

Os elementos do quadro de comando, no seu processo formativo para poderem assumir uma função de comando, abordam a temática da relação com os *media*, preparando-os em termos de postura, mensagem, âmbito de atuação e competência.

Segundo o representante da LBP, nos últimos anos têm sido promovidas ações de formação, *workshops* e seminários com o objetivo de “acompanhar a evolução dos *media* convencionais e outras formas de comunicação, como o são as redes sociais”. A relação com os órgãos de comunicação social também é abordada nos treinos operacionais, exercícios e simulacros.

Em relação à preparação dos Comandantes das Operações de Socorro, o representante da Liga dos Bombeiros declarou que:

Assumindo que estaremos perante uma missão de grande envergadura, e que o Comandante das Operações de Socorro (COS) é um elemento de comando, existe a necessidade de agendar e planear os *briefings* com os *media* e as conferências de imprensa, de forma a preparar a informação a transmitir, e a relevância dessa informação, garantindo que se mantém a todo o momento o controlo da informação para o exterior do teatro de operações, bem como, concedendo informação pertinente aos OCS.

Assim sendo, constatou-se que os elementos de comando dos bombeiros possuem formação em matéria de comunicação e estão sensibilizados para o modo como devem lidar com os órgãos de comunicação social e com as vítimas.

b) Comunicação de Crise

Perguntámos às seis entidades que acederam ao nosso pedido de entrevista – Autoridade Nacional de Proteção Civil, Liga dos Bombeiros Portugueses, Municípios de Góis, Penela, Oleiros e Alvaiázere – se tinham plano de comunicação de crise e um comité de crise, todas responderam que não. Sobre a existência de algum protocolo a seguir em caso de crise, os Municípios de Góis e Alvaiázere fizeram alusão ao Plano de Emergência e Proteção Civil. O representante do Município de Alvaiázere destacou algumas das orientações existentes neste documento:

O gabinete de imprensa da Câmara Municipal para difusão de comunicados (avisos, conselhos, etc.), é ativado na fase de emergência. Missão do Gabinete de imprensa do Município durante a fase de emergência: a) Manutenção da informação sobre todos os aspetos relacionados com a situação de emergência; b) Preparar os comunicados e informações a distribuir à comunicação social e às populações.

O Gabinete de Imprensa garante a ligação com os órgãos de comunicação social, diligenciando para que sejam emitidos na íntegra e em tempo útil, os avisos, comunicados, notas de imprensa e outras formas de difusão de informações, no âmbito da sua missão de

serviço público. A periodicidade de emissão de comunicados e/ou de realização de conferências de imprensa será determinada pelo diretor do Plano de Emergência.

Embora não se trate de um documento específico de comunicação de crise, é verdade que o Plano de Emergência e Proteção Civil também dá instruções sobre o modo como se deve processar a componente da comunicação em caso de emergência. Estas orientações constituem uma boa base para iniciar a implementação de uma estratégia de comunicação de crise perante a ocorrência de uma catástrofe.

No que diz respeito à ANPC, Jorge Dias referiu que, embora esta organização não tenha “um plano de comunicação de crise no sentido formal”, no Sistema de Gestão de Operações “também se definem os atores responsáveis pela comunicação de crise e o modo de ativação da célula de gestão”. Deduz-se que Jorge Dias se esteja a referir à figura do oficial de relações públicas que tem como funções assessorar o Comandante das Operações de Socorro nas suas declarações aos órgãos de comunicação social e assegurar a permanente ligação com os OCS e as entidades oficiais que solicitem informações diretamente ao teatro de operações (Despacho n.º 3551/2015 - Sistema de Gestão de Operações 2015: 2).

Sendo certo que o objeto de estudo desta investigação é a comunicação de crise em situações de catástrofe, atendendo ao exposto, constata-se que este tema foi associado exclusivamente a uma resposta a uma emergência. Esta situação exclui a reação a outras tipologias de crise (por exemplo, de natureza criminal) que podem afetar a imagem da organização. Por outro lado, também não inclui os procedimentos que devem ser implementados durante as fases de preparação e recuperação.

c) Estratégias de gestão da comunicação de crise durante os incêndios de junho de 2017

Na ausência de um plano de comunicação de crise, procurou-se aferir qual a estratégia de comunicação seguida pelas entidades durante os incêndios de junho de 2017.

Relativamente a este assunto, o representante da Liga dos Bombeiros Portugueses frisou que a estratégia assentou em três pilares: empatia, honestidade e solidariedade:

Empatia no sentido de demonstrar que estávamos próximo dos problemas e que queríamos falar com conhecimento de causa. Honestidade porque pretendemos sempre uma postura franca e aberta com os nossos Bombeiros e com todos os cidadãos, não existindo ideias pré-concebidas ou hostilidade nas nossas ações, mas proatividade nas respostas e soluções. Solidariedade para com todos os Bombeiros e Bombeiras, principalmente os que estavam empenhados nessas missões, mas todos os membros deste exército da paz que sofre porque

partilha o mesmo sentimento de altruísmo e abnegação, e sente o sofrimento de todos os Portugueses como se fosse seu. Quisemos sempre reforçar um discurso responsável, calmo, ponderado, solidário com a perda e sempre transmitindo confiança e força na capacidade dos Bombeiros Portugueses.

Na sua entrevista, o representante da Liga dos Bombeiros Portugueses sublinhou ainda que a comunicação deve partir do Posto de Comando Operacional, sem prejuízo da autonomia e liberdade de cada entidade aí representada.

As estratégias de comunicação em catástrofe têm que estar devidamente enquadradas na gestão da própria emergência, não obstante a autonomia de cada entidade para prestar declarações se assim o entender. Quer em cenários multivítimas, quer em incêndios, a gestão da comunicação deve partir do Posto de Comando Operacional (PCO) onde estão todas as entidades que contribuem para a resposta naquele cenário, e também nas Comissões de Proteção Civil (municipal, distrital e nacional), que em caso de acionamento de planos de emergência, devem também assegurar que a comunicação é a efetivamente necessária e garantindo a privacidade das vítimas e os seus direitos.

Também Marco Dias, técnico do Gabinete Florestal do Município de Góis, destacou o papel do Posto de Comando Operacional durante os incêndios de 2017:

O protocolo de comunicações está assente numa estrutura vertical, que segue uma cadeia de comando que vai do nível local até ao nacional, consoante a magnitude da ocorrência. A estratégia de comunicação seguida no decorrer da crise, foi uma centralização da informação no posto de comando das operações, e a informação era difundida através dos oficiais de ligação presentes no local.

Marco Dias referiu ainda que o protocolo de comunicações seguido pelo Município de Góis assentou “nas estruturas de direção e coordenação política, estruturas de coordenação institucional e estruturas de comando operacional, previstas no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil”.

Já o chefe de Gabinete Manuel Lourenço remeteu a estratégia para uma vertente mais política, respondendo que o Município de Alvaiázere investiu numa “comunicação de proximidade junto da população afetada, através da presença de técnicos do Município no terreno, bem como dos autarcas”. Por sua vez, Paula Leal, técnica superior de comunicação e imagem, referiu que houve uma ação concertada entre o Gabinete de Apoio ao Presidente e o Gabinete de Comunicação no Município de Penela:

O Município de Penela, em todas as circunstâncias, incluindo as de crise, através do Gabinete de Comunicação e o Gabinete de Apoio ao Presidente, tenta dar resposta a todos os pedidos da comunicação social à medida que vão solicitando.

Filipe Domingues, do Gabinete de Apoio à Presidência do Município de Oleiros, também refere a necessidade de envolver vários departamentos com vista a uma comunicação mais eficaz:

Em altura de crise, como no caso dos incêndios de outubro de 2017,²³ são vários os meios operacionais municipais ativados, tanto durante, como no pós-crise. No caso da Proteção Civil Municipal, é vulgar o contacto constante com o Gabinete de Comunicação no sentido de fazer comunicados via Facebook ou *site* (...). Na fase pós-incêndio, foi fulcral a articulação com o serviço de Ação Social e de Psicologia assim como com a equipa especial criada para contabilizar os prejuízos agropecuários.

Este entrevistado sublinhou ainda que a informação oficial do Município de Oleiros foi veiculada no *site* e no Facebook, os quais foram ferramentas importantes para manter a população atualizada sobre a evolução do incêndio, sobretudo os emigrantes:

Na fase aguda de crise, ou seja, durante as longas horas/dias em que o nosso concelho ardeu, a nossa página de Facebook recebeu várias mensagens a questionar sobre a situação atual no terreno, que nos chegavam essencialmente de emigrantes com famílias em zonas remotas e que devido às circunstâncias, perderam qualquer forma de contacto com o exterior. Neste caso, a informação dada era a oficial disponibilizada no *site* da Proteção Civil, sendo que qualquer informação adicional não confirmada era dada como tal: não oficial. O ideal seria uma comunicação em tempo real com o Comandante Municipal da Proteção Civil. No entanto, tendo em conta que as ameaças no terreno eram prementes, essa era também a prioridade. Ainda assim, sentimos que foi útil estar 24/7 *online*, em contacto com quem nos procurava por esta via.

O representante do Município de Oleiros relatou que o *site* e o Facebook serviram para comunicar as necessidades em termos de doações, numa fase posterior:

(...) o nosso site e o Facebook funcionaram como veículo de transmissão de informações, transmitindo por exemplo, a ajuda disponível, a quem deviam dirigir-se, ou os documentos a apresentar na vinda à Câmara Municipal para formalizar candidaturas de apoio aos prejuízos agropecuários. Lançámos também através destas redes um programa de voluntariado para

²³O concelho de Oleiros foi atingido pelos grandes incêndios de junho e de outubro de 2017.

ajudar as vítimas dos incêndios e comunicámos as necessidades em termos de doações, consoante o feedback que nos chegava das equipas no terreno.

Filipe Domingues referiu ainda que, após a tragédia, “foi feito um comunicado de agradecimento a todas as entidades e população envolvida que possibilitou minimizar aquilo que poderia ter sido uma tragédia de maiores proporções”.

No que diz respeito à estratégia seguida durante os incêndios de junho de 2017, o representante da Liga dos Bombeiros Portugueses considerou que foi privilegiada uma postura de empatia, honestidade e solidariedade. Constatou-se que o Posto de Comando Operacional tem um papel essencial na recolha e organização da informação relevante que, posteriormente, é divulgada através dos oficiais de ligação presentes no local.

Ao nível das autarquias, o processo de comunicação fez-se através de uma equipa multidisciplinar, que envolveu a articulação de vários gabinetes, nomeadamente, do gabinete de apoio à presidência, do gabinete de comunicação e do gabinete técnico florestal. O *site* e o *Facebook* foram utilizados para veicular informação oficial sobre a evolução do incêndio, o processo de candidatura a apoios e as necessidades de doações.

d) Dificuldades sentidas pelas entidades no momento de comunicar perante uma tragédia

Quando procurámos saber as dificuldades sentidas no momento de comunicar perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande, as respostas focaram, sobretudo, o trabalho complexo que consiste em comunicar com as populações afetadas quando as infraestruturas de telecomunicação deixam de funcionar porque arderam. Marco Dias respondeu que no caso do Município de Góis “a maior dificuldade foi a falha da rede móvel e da rede SIRESP”.

Também Filipe Domingues referiu as falhas na rede móvel que colocaram entraves à comunicação com as aldeias.

Na fase em que decorreram os incêndios, comunicar acaba por ser mais difícil do que aquilo que parece, ou do que normalmente é. (...) O próprio Presidente da Câmara Municipal percorreu a várias localidades no sentido de fazer pontos de situação, no entanto, outro problema se levantava ao nível da comunicação: rede móvel e fixa assim como fibra ótica e qualquer forma de comunicação impossibilitada nas aldeias afetadas.

Na fase pós-incêndios, a necessidade de comunicação era no terreno. E aí vários gabinetes e técnicos do Município foram mobilizados para responder às necessidades em tempo útil. Estamos a falar de idosos completamente isolados, sem vizinhos, sem meio de contacto nem de transporte. Em locais como Oleiros, o tradicional “passa a palavra” ainda é dos meios mais

eficazes para pequenas aldeias em que a informação não chega de outra forma. Nesse sentido, chegar a todos foi uma dificuldade sentida por nós que implicou uma estratégia multimeios como explicado acima.

Este facto também é apontado por Manuel Lourenço (Município de Alvaiázere) que respondeu que a maior dificuldade era “conseguir garantir que a informação [chegasse] ao público-alvo”. Por sua vez, Paula Leal, do Município de Penela, sublinhou a “falta de recursos humanos” sendo que “a principal preocupação era ajudar os principais afetados pelo incêndio”.

Apenas o representante da Liga dos Bombeiros Portugueses abordou esta questão focando a relação com os órgãos de comunicação social, salientando que perante uma tragédia deste nível é necessário um esforço acrescido para não se ser influenciado pelas emoções:

Em primeira instância a gestão das emoções e da incerteza nos dados que as entidades nos forneciam, também eles assoberbados pela dinâmica de tais eventos, e posteriormente a noção que à frente de uma câmara de televisão e um microfone também está um ser humano que partilha os mesmos valores que todos os soldados da paz, o que nos obriga a ter ainda mais respeito e humildade na projeção da voz, no ensejo das palavras e na prossecução da missão mais sagrada, que é a de proteger vidas humanas.

Como já foi referido, da parte da Autoridade Nacional de Proteção Civil não tivemos abertura para falar sobre o caso específico de Pedrógão Grande, devido a constrangimentos legais, contudo, foi possível perguntar quais as dificuldades sentidas perante uma situação de crise.

Relativamente às principais dificuldades sentidas por um porta-voz no momento de comunicar, a 2ª Comandante Operacional Nacional Patrícia Gaspar salientou a necessidade de enquadrar devidamente a informação que se pretende transmitir, de modo, a evitar que a mensagem seja interpretada de forma distorcida:

Numa situação de crise, geram-se normalmente enormes expectativas por parte dos diferentes públicos envolvidos e os jornalistas tendem a assumir essas mesmas expectativas, até porque parte da sua função é obviamente veicular a informação que o público quer saber.

Sendo certo que não se deve esconder informação, há dados que devem ser colocados no contexto certo, como via de não promover a deturpação da mensagem que se pretende passar. Neste sentido, o maior desafio é, sem dúvida, conseguir passar a informação correta e disponível, mas sempre de forma contextualizada, enquadrando o que se diz e explicando corretamente o que se está a transmitir.

Importa aqui referir que por vezes podem surgir confrontos difíceis de gerir. Há perguntas que não podem conduzir a respostas diretas, sob pena de pormos em causa as instituições e até as ações em curso

O chefe de Divisão de Comunicação e Sensibilização, Jorge Dias, quando inquirido sobre a maior dificuldade que o gabinete de comunicação de uma organização como a ANPC pode enfrentar quando ocorre uma catástrofe respondeu:

A afluência de pedidos de esclarecimento por parte da população sobre a situação em curso, os riscos para a vida e saúde humanas, a procura de informação sobre parentes e amigos. Além disso, a pressão dos órgãos de comunicação social para darem notícia sobre as várias vertentes relacionadas com a ocorrência.

Assim sendo, verifica-se que as solicitações dos diferentes *stakeholders* (população visada, familiares de vítimas, órgãos de comunicação social) constituem aspetos de maior complexidade para um gabinete de comunicação de uma organização que se encontra perante uma catástrofe.

e) Interferência dos meios de comunicação social na análise e gestão dos incêndios de 2017

No que se refere à forma como os meios de comunicação social interferiram na análise e gestão dos incêndios de 2017 foi mencionado, pela negativa, a postura arriscada que alguns jornalistas assumem, tornando-se num problema acrescido ao comando das operações; pela positiva, foi destacado o papel ativo que os *media* têm ao mostrarem a dimensão do problema, veiculando medidas de autoproteção e dando visibilidade ao acontecimento, o que depois pode ter impacto na mobilização das ações de solidariedade. A este propósito o representante da Liga dos Bombeiros Portugueses referiu:

É completamente legítimo que os OCS queiram informar, essa é a sua função, e inclusivamente um direito de qualquer cidadão, ter acesso à informação. No entanto quando esta informação excede o direito à privacidade, o respeito pela dignidade humana, extrapola o aceitável e passa a ser sensacionalismo, coloca em causa a segurança dos próprios jornalistas, cidadãos e agentes de proteção civil, é nesses momentos que se interfere negativamente na análise e gestão dos incêndios, e não apenas de 2017.

A mesma opinião é partilhada por Marco Dias do Município de Góis, “os meios de comunicação social, embora tenham direito a informar o melhor possível a população, por vezes podem colocar-se em situações de risco”.

Na perspetiva de Filipe Domingues “os meios de comunicação social ajudaram todos aqueles que tinham familiares em Oleiros a perceber a dimensão do problema”.

Nesse ponto, consideramos que a Rádio local ajudou em muito a ter a perceção da realidade, com vários repórteres no terreno em direto constante, com retratos fiéis da situação, tendo também em conta que a rádio possui rede/sinal forte em toda a área de Oleiros e revelou ser um meio de comunicação importante, até para os mais idosos que valorizam bastante a rádio como companhia diária.

O representante do Município de Oleiros referiu ainda que a visibilidade nas televisões nível nacional possibilitou “uma maior mobilização de meios privados (máquinas de rasto, etc) e fizeram com que Oleiros fosse um dos concelhos bastante procurados para voluntariado e doações no pós-incêndios”.

Nos casos dos Municípios de Penela e Alvaiázere não foi assinalada nenhuma interferência por parte dos meios de comunicação social.

Apesar de não ter falado do caso concreto dos incêndios de Pedrógão Grande, Jorge Dias (ANPC) referiu que os meios de comunicação numa catástrofe desempenham “um papel crucial. São aliados imprescindíveis para veicularmos, através deles, as informações vitais sobre o que fazer e não fazer. Essa informação em situação de emergência é crítica”. Jorge Dias alerta, portanto, para a importância dos *media* numa perspetiva de comunicação de risco, em caso de catástrofe.

f) Experiência da porta-voz da Autoridade Nacional de Proteção Civil

Embora não tenha sido possível obter qualquer declaração sobre o caso específico dos incêndios de Pedrógão Grande com os elementos da Autoridade Nacional de Proteção Civil, é inegável que, na sequência desta tragédia, a estratégia de comunicação da organização foi repensada e foram introduzidas alterações.

A 18 de julho de 2018, a ANPC anunciou que iria começar a fazer dois *briefings* diários à comunicação social, a partir da sua sede em Carnaxide, com vista a

disponibilizar em contínuo informação operacional aos jornalistas de modo a poderem realizar o seu trabalho com o máximo rigor e eficiência, libertando assim os comandantes das

operações de socorro para se concentrarem no essencial que é a conduta das operações de proteção civil nos vários teatros de operações²⁴.

Esses *briefings* foram orientados pela então Adjunta Nacional de Operações Patrícia Gaspar. A escolha de Patrícia Gaspar como porta-voz pode ter sido entendida como uma forma de dar um rosto à organização e humanizar a mensagem, tal como é recomendado. Um bom porta-voz pode tornar mais eficiente a comunicação durante uma crise (Reynolds, 2014: 173).

Uma vez que não foi possível falar sobre o caso de Pedrógão Grande, devido a constrangimentos legais, entrevistamos a Comandante Patrícia Gaspar sobre a sua experiência enquanto porta-voz numa situação de crise. Quando perguntamos sobre a preparação de uma conferência de imprensa em situações de crise, Patrícia Gaspar respondeu:

Não há uma regra única para estas situações, pois tudo depende muito do que está a acontecer, da dimensão da ocorrência e do tempo de que dispomos para a preparação da conferência. Contudo, há obviamente alguns pontos essenciais que deverão ser considerados em qualquer circunstância, nomeadamente:

- a escolha do horário, e que deve ser pensada em função dos canais que pretendemos alcançar (TV, Jornais, Rádios, etc)
- a escolha da pessoa mais habilitada a conduzir a conferência, sobretudo quando as instituições não possuem um porta-voz permanente designado;
- a recolha da informação mais pertinente e a distinção entre os dados que são efetivamente importantes para o público em geral e a restante informação disponível;
- a preparação do material de apoio à conferência, e que pode incluir, por exemplo, apoio visual;
- a identificação de representantes de entidades de apoio que podem tomar parte da conferência – aspeto essencial quando o cenário leva à participação de diferentes entidades com responsabilidades distintas (...)
- Identificação de material de suporte que pode ser disponibilizado aos jornalistas no fim do evento.

Quanto às qualidades necessárias para se ser um bom porta-voz em situação de crise, Patrícia Gaspar considerou que era importante reunir competências pessoais e profissionais:

Do ponto de vista pessoal, é importante que a pessoa tenha boas capacidades de comunicação, bom domínio da língua/idioma em uso e boa capacidade para manter uma postura calma e tranquila em situações de *stress*. Do ponto de vista profissional, é fundamental que o elemento em causa domine bastante o tema em causa, porque nem todas as questões podem

²⁴ Ver Anexo 3.

ser antecipadas. É fundamental ter excelentes conhecimentos da situação em curso e das áreas conexas.

Na elaboração da nossa entrevista, consideramos pertinente perguntar se o facto de ser mulher teria influência, na hora de comunicar.

Na minha perspetiva pessoal, não existe diferença entre homens e mulheres na hora de comunicar. As diferenças existentes prendem-se com cada pessoa em concreto e com as suas características pessoais e profissionais e não com o género. Contudo, e reportando-me à experiência de 2017, recebi opiniões de diferentes quadrantes que apontavam para o facto de ser mulher poder ter sido uma vantagem pois transmitia mais calma e tranquilidade (...).

Em suma, segundo Patrícia Gaspar, a preparação de uma conferência de imprensa deve, por um lado, ser feita em articulação com os representantes das diferentes entidades envolvidas, por outro, deve ter em conta a recolha da informação relevante, a escolha do horário mais adequado, a pessoa mais habilitada para falar, a disponibilização de material de suporte para os jornalistas. Ao porta-voz, independentemente do género, são exigidas boas capacidades de comunicação, uma postura de tranquilidade perante situações de *stress* e domínio técnico sobre o assunto, pois nem todas as questões colocadas pelos jornalistas podem ser antecipadas.

3.3.1.3 Perspetiva dos jornalistas

A análise das entrevistas permitiu-nos conhecer a perceção dos jornalistas que cobriram o evento relativamente ao acesso à informação sobre o caso. Foi ainda possível aferir a atitude dos representantes das diferentes entidades face aos acontecimentos de Pedrógão Grande. Os jornalistas abordaram algumas medidas que as entidades poderiam ter implementado para facilitar o acesso à informação. Por último, os jornalistas partilharam as dificuldades sentidas na cobertura dos incêndios de Pedrógão Grande e os princípios pelos quais se devem guiar nestas situações de tragédia.

Relativamente a este grupo de entrevistados, convém ter em consideração que os jornalistas que estiveram no Posto de Comando Operacional na noite de 17 para 18 de junho (Miguel Ângelo Marques (SIC), jornalista da Lusa e jornalista de um órgão de comunicação local), tiveram uma experiência diferente daqueles cujo trabalho implicou, sobretudo, o contacto com as populações afetadas [José António Pereira (RTP), Frederico Correia (SIC), Christiana Martins (Expresso), João Francisco Gomes (Observador) e Patrícia Carvalho (Público)].

a) Análise do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais

Em relação ao espaço de manobra concedido aos jornalistas, os jornalistas que estiveram no Posto de Comando foram consensuais a afirmar que, numa fase inicial, não houve grandes restrições, mas com o avançar do tempo, o espaço foi diminuindo. A este propósito, o jornalista da SIC Miguel Ângelo Marques, referiu que:

No Posto de Comando tivemos uma primeira fase em que não tiveram preocupação em gerir essa situação porque estavam mais preocupados em perceber o que é que tinha acontecido, como é que tinha acontecido e o que é que podiam fazer porque o incêndio também estava a lavrar, na altura.

Nessa altura, não se preocuparam com esse aspeto [comunicação]. Depois, quando se aperceberam que, de facto, os olhos de toda a gente estavam neles centrados e estava a ter algum impacto, então aí começaram a tentar gerir os estragos e afastaram-nos para uma zona mais remota, onde não tínhamos visionamento direto daquilo que eles estavam a fazer ou a dizer, mas foi já muito tarde, em relação aquilo que estava a acontecer (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

O jornalista da RTP José António Pereira quando questionado sobre o espaço de manobra respondeu que o acesso às entidades oficiais estava limitado aos *briefings*:

As fontes oficiais respondiam apenas aos jornalistas quando determinavam a realização de um novo *briefing* que, por norma, se faziam a cada hora, ou sempre que havia alguma informação mais relevante que fizesse sentido veicular. Nos últimos dias, os *briefings* começaram a ser mais espaçados. Mas fora esses *briefings*, só havia contacto não oficial com as fontes.

Também o jornalista João Francisco Gomes (Observador) expressou esta limitação, justificando que a mesma fazia sentido para evitar interferir com a gestão da operação:

(...) era difícil falar com os responsáveis fora dos períodos dos *briefings*. O que, novamente, é compreensível, e penso que nenhum jornalista tentou fazê-lo. Seria, até, irresponsável tentar perturbar o delicado comando da operação para obter entrevistas exclusivas.

Já Christiana Martins, jornalista do Expresso, revelou que se vivia um clima de desconfiança entre jornalistas e entidades oficiais, uma vez que “o espaço era aquele que fosse reivindicado pelos jornalistas, mas num ambiente de tensão, como se os jornalistas insistissem apenas nos aspetos negativos. Havia uma atitude de grande desconfiança mútua.”

Relativamente ao fluxo de informação, o jornalista da SIC Miguel Ângelo Marques considerou que “foi fraquinho. (...) Eles não se mostraram muito interessados em falar, foram sempre adiando, adiando”. Segundo este profissional:

Em termos de comunicação, acho que não correu nada bem. Quando chegou o Presidente da República, a coisa acalmou um bocadinho, mas até essa altura, não houve nada que correu bem, porque eles não sabiam como gerir aquela informação, eles não sabiam como gerir o incêndio, mas aquela informação também não foi muito fácil, não foi nada fácil (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

O tempo que os responsáveis no Posto de Comando Operacional levaram para falar aos jornalistas, numa fase inicial, foi também apontado pela negativa pelo jornalista da Lusa que relatou o seguinte:

(...) demorei demasiado tempo (na minha perspetiva) a receber alguma informação do comandante responsável na altura - o 2.º CODIS de Leiria, Mário Cerol. O presidente da Câmara Municipal também se mostrou pouco disponível para dar qualquer informação. Creio que, na altura, teria sido importante disponibilizar informação junto da comunicação social, ainda para mais à agência de notícias nacional. (...).

Esta visão não é partilhada pelo jornalista de um órgão de comunicação local, que considerou que o “o fluxo de informação foi frequente e claro na primeira noite; mas tornou-se progressivamente difuso e opaco de domingo em diante”.

A jornalista do Expresso Christiana Martins fez uma avaliação negativa do fluxo de informação: “na primeira fase, no imediato pós-incêndio, a confusão foi total e grande a desorganização; não houve transparência, especialmente na identificação da identidade das vítimas mortais”.

Segundo Christiana Martins, “a divulgação de informação oficial tem sido resultado da pressão jornalística. A exceção talvez seja o Palácio de Belém, com sinais de uma maior abertura da assessoria da Presidência da República”.

O jornalista da SIC Frederico Correia fez uma avaliação positiva do fluxo de informação justificando “O país percebeu que tem de informar para ter uma população mais próxima do conhecimento, seja ele positivo ou negativo.” A mesma opinião é partilhada por João Francisco Gomes.

Relativamente aos aspetos positivos do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais, os jornalistas destacaram a regularidade das conferências de imprensa.

O jornalista da RTP José António Pereira começou por ressaltar que “num cenário de tragédia, é sempre difícil estabelecer uma ligação com as entidades oficiais sobretudo porque a prioridade delas é darem resposta às populações.” No seu entender “as entidades oficiais só perceberam e bem ao fim de alguns dias a forma de comunicar que veio ajudar na gestão da informação”, possibilitando aos jornalistas partilhar dados com maior exatidão, sem especulação.

De acordo com Frederico Correia, os “pontos de situação feitos com regularidade pela ANPC e pelo governo durante o período de incêndio ativo” constituíram um dos aspetos positivos. As conferências de imprensa também são apontadas como um ponto forte pelo jornalista daquele órgão de comunicação local, que colaborou neste estudo de forma anónima.

Também João Francisco Gomes destaca a quantidade e qualidade de *briefings* para a imprensa, o que evidenciou que “houve preocupação em dar espaço aos jornalistas junto ao posto de comando, em não entrar em conflito com os jornalistas”. Tal como José António Pereira que salientou ainda a importância da abertura das entidades para evitar a desinformação:

As autoridades presentes no terreno perceberam rapidamente a importância da presença da comunicação social no local para narrar aquela tragédia. Ao mesmo tempo, tal era a dimensão do incêndio e da potencial tragédia humana que as autoridades perceberam a necessidade de uma grande abertura à comunicação social de forma a evitar a desinformação. Foram muito frequentes os *briefings* de imprensa realizados a partir do posto de comando e a distribuição de informação aos jornalistas. Foi de grande inteligência perceber que a transparência é fundamental para evitar espalhar a confusão. Abrindo-se aos jornalistas, a proteção civil foi procurando divulgar dados corretos com grande frequência.

No que diz respeito aos aspetos negativos, os jornalistas José António Pereira e Frederico Correia consideraram que houve má gestão da informação no caso da falsa queda do avião. Segundo José António Pereira devia ter havido mais comunicação e coordenação entre as diferentes envolvidas no combate ao incêndio:

Do meu ponto de vista, que precisei muitas vezes de esclarecimentos por parte das autoridades, já que tinha em mãos a tarefa de veicular informação que convém que seja certa, falhou a própria comunicação entre as várias entidades envolvidas. Quero com isto dizer que foi perceptível, no terreno, por diversas vezes, que a contradição entre entidades vinha ao de cima. Essas diferenças refletiam-se nalguns dados que eram divulgados aos jornalistas. Aliás, houve um episódio que, citando várias fontes da Proteção Civil, se revelou numa não notícia. As principais falhas assentam na falta de coordenação, nos primeiros dias, nos *briefings*.

Sobre este assunto, o jornalista do órgão de comunicação local respondeu que “a informação dada aos jornalistas nem sempre refletiu na plenitude a realidade no terreno”.

b) Atitude dos representantes das entidades face aos acontecimentos de Pedrógão Grande

Perguntámos aos jornalistas se notaram alguma diferença na atitude dos representantes das diferentes entidades, dada a dimensão catastrófica do acontecimento. As respostas apontaram para uma atitude moldada pelas emoções e de maior cautela na hora de falar aos jornalistas. Relativamente, a este ponto o jornalista do órgão de comunicação local deu conta de “uma postura mais dominada pelas emoções”, na primeira noite. Este facto foi confirmado por Miguel Ângelo Marques que relatou o seguinte:

Estavam completamente desorientados (...). Aquilo foi demasiado para eles, para eles conseguirem gerir em termos não só de emoções, mas também de comunicação, devia ser a última coisa em que eles deviam estar a pensar (...).

O Secretário de Estado e a Ministra estavam demasiado próximos e afetados para conseguir fazer essa gestão [da comunicação], não lhes correu nada bem (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

O jornalista da SIC vai mais longe e especifica com o exemplo do abraço da ministra ao Presidente da República:

Aliás, a imagem que fica é de uma ministra a chorar quando se abraça ao Presidente da República não é muito normal, aquilo que se espera de um responsável político naquela situação é que tenha algum controlo emocional e isso não se passou e o próprio Secretário de Estado também (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

Também José António Pereira partilha desta opinião:

(...) naturalmente que uma tragédia mexe com as pessoas que estão por trás das entidades. E isso foi visível por diversas vezes até na forma emocionada como, por exemplo, representantes do governo adiantavam novos factos. É só nesse sentido que se sentem as diferenças: mais emoção, mais nervosismo, mais choque pessoal. Porque a tragédia de Pedrógão foi uma tragédia do país.

Por outro lado, o jornalista da Lusa sentiu que foi mais difícil falar com os elementos de comando, o que diminuiu o rigor da informação veiculada:

“(..) notou-se uma maior dificuldade em falar com os comandantes das corporações de bombeiros e comandantes distritais, que são fontes fundamentais para se perceber a evolução do fogo, para onde se dirige, etc... Esta situação leva os jornalistas a procurar outras fontes, nomeadamente presidentes de câmara que, por vezes, exageram no estado da situação do fogo.”

Este facto é apoiado por Christiana Martins, que confessou que os representantes das diferentes entidades “estavam especialmente desconfiados do trabalho jornalístico, sobretudo, quando os profissionais estavam bem preparados e faziam perguntas incómodas”.

De seguida, os jornalistas foram convidados a falar sobre quem foram as entidades e/ou figuras envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande que demonstraram maior abertura e aquelas que foram menos acessíveis.

O Presidente da República foi indicado como a figura mais acessível por três dos jornalistas. Na opinião de Miguel Ângelo Marques, “o Presidente teve algumas horas para digerir aquilo e acabou por ter maior capacidade para fazer essa gestão daquilo que é enfrentar os meios de comunicação social” (comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018). Já Christiana Martins justificou a escolha desta figura “pelo envolvimento com a situação e pela noção de que era preciso apurar responsabilidades”. O jornalista da Lusa também considerou Marcelo Rebelo de Sousa a figura mais acessível, no entanto, fez uma ressalva digna de interesse: “isso não é propriamente um elogio, até porque muitas vezes a sua presença relegou para segundo plano figuras mais importantes e com mais autoridade para falar sobre a evolução do incêndio”.

Miguel Ângelo Marques também refere que, na primeira noite, a responsabilidade da comunicação foi delegada nos responsáveis políticos, que só falaram depois de terem sido pressionados pelos jornalistas:

Só para ter uma ideia, a primeira pergunta que nós fizemos, pela indicação que tínhamos, haveria 6 pessoas mortas e eles, na altura, a única coisa que nos disseram é que era pior do que o que pensávamos. Não adiantaram mais do que isso e que depois quando o Presidente da República chegasse que falava, entretanto, acabou por ser o Secretário de Estado, mas foram pressionados para que isso acontecesse (...). O 2º Comandante que lá estava nunca quis prestar declarações, foi relevado para o Secretário de Estado ou para o Presidente República (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

José António Pereira frisou que contactou poucas vezes com o posto de comando, tendo falado, sobretudo, com os presidentes de junta que dentro das limitações, “foram sempre prestáveis”. O jornalista João Francisco Gomes indicou os responsáveis do comando, em Pedrógão Grande e depois em Avelar, uma vez que “esclareciam todas as dúvidas”.

Relativamente à figura menos acessível, as respostas não foram consensuais. O comandante Mário Cerol foi indicado com o argumento de que “talvez” tivesse “falta de preparação para lidar com a comunicação social”. Também foram referidos os casos do Primeiro-ministro que “talvez por reçar as consequências de uma exposição negativa” e da ministra que “começou a ser politicamente atacada pelo incêndio e terá procurado resguardar-se”. Houve ainda um jornalista que sentiu alguma resistência por parte de um elemento da GNR para fazer o seu trabalho.

De acordo com estes depoimentos, o Presidente da República acabou por ser a figura mais acessível, pelo seu lado de bom comunicador e por ter apelado ao apuramento de responsabilidades. Porém, a sua presença pode ter relevado para segundo plano outras figuras que teriam mais autoridade para falar sobre o incêndio, designadamente o Comandante das Operações de Socorro. Relativamente à figura menos acessível, as respostas foram mais díspares, isto é, foram indicados o Primeiro-ministro, o comandante Mário Cerol e um elemento da GNR e, como tal, não é possível indicar alguém que se tenha destacado a este nível.

c) Medidas alternativas para apoiar o acesso dos jornalistas à informação

Uma das partes essenciais deste estudo consistiu em questionar os jornalistas sobre o que poderia ser feito para facilitar o acesso de informação, os jornalistas sugeriram a adoção de uma postura mais transparente e pró-ativa por parte dos responsáveis, uma comunicação mais eficiente no terreno e o envolvimento de mais técnicos de diferentes áreas a falar sobre o assunto, fora dos momentos dos *briefings*.

Miguel Ângelo Marques (jornalista da SIC) sugeriu que, naquela primeira fase no Posto de Comando, as entidades oficiais podiam ter comunicado mais em *off* “podiam até de forma informal ter falado connosco. Começámos a ter mais informações por via do Comando Nacional do que propriamente do comando no terreno” (comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018). Já o jornalista da Lusa referiu que teria sido importante “facilitar o acesso ao comandante operacional e este estar mais preparado para dar informação específica aos jornalistas”.

Por sua vez, o jornalista do órgão de comunicação local considerou que seria relevante obter informações de técnicos de várias áreas fora dos espaços dedicados aos *briefings*.

Teria sido útil colocar mais interlocutores a passar informação aos jornalistas, sobre diferentes áreas, desde o combate ao apoio às populações, e não limitar a comunicação oficial aos momentos das conferências de imprensa no posto de comando ou ao facto de, por exemplo, o presidente da Câmara atender ou não atender o telemóvel quando os jornalistas lhe ligavam.

Sobre este tema, José António Pereira respondeu que é melhor que “a informação partilhada fique concentrada apenas numa entidade que reúne informação de todas as outras”. Contudo, o jornalista levantou dúvidas quanto à decisão tomada pela ANPC de “deixar de fazer *briefings* de informação no terreno, concentrando-os todos na sede, em Lisboa” no Pós-Pedrógão. No entender de Christiana Martins, as entidades oficiais “deveriam ter sido mais transparentes e pró-ativas, o que já se sentiu de alguma forma após os incêndios de outubro”.

d) Dificuldades sentidas pelos jornalistas perante a tragédia de Pedrógão Grande

Os jornalistas foram convidados a refletir sobre as dificuldades que enfrentaram perante a tragédia de Pedrógão Grande. Em teoria, seria de esperar reclamações face ao acesso às fontes, contudo, o que sobressaiu nas respostas dadas foi o desgaste emocional inerente ao contacto com as vítimas e o seu sofrimento, ou seja, o lado humano da tragédia.

Para o jornalista representante de um órgão de comunicação local importa definir prioridades:

A dimensão e a velocidade dos acontecimentos é a maior dificuldade. É preciso tomar decisões rápidas, estabelecer prioridades e selecionar a informação mais pertinente no meio de um volume anormal de factos e rumores. E perceber onde interessa estar em cada momento.

Já para Miguel Ângelo Marques, a maior dificuldade prende-se com “separar a emoção da informação” (comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018), na medida em que o jornalista, apesar de não ser indiferente, tem de conseguir abstrair-se de tudo o que se está a passar, para poder transmitir a informação sem essa carga emocional.

Esta perspetiva é partilhada por Frederico Correia que destacou o “desgaste físico e emocional” e pela jornalista do Público, Patrícia Carvalho:

Somos pessoas como as outras que, naquela situação, temos de nos esquecer um pouco disso. Estamos ali para contar o que aconteceu, temos de abordar pessoas que sofreram perdas inimagináveis, e o mais difícil para muitos de nós, acredito, será controlar as emoções.

Também João Francisco Gomes frisa que é impossível ficar indiferente, mas é necessário ter sangue frio para conseguir informar com rigor.

Corremos sempre o risco de nos vermos a nós próprios no lugar daquelas pessoas. Quando morre mais de meia centena de pessoas num incêndio onde nós estamos, quando contactamos com as famílias, quando vemos um cemitério que se prepara para acolher 40 pessoas, é impossível ficar indiferente. O mito da objetividade é ainda mais um mito nestes casos, porque há aqui valores de pertença humana em jogo. Todos os jornalistas são humanos, têm famílias e não podem evitar pensar que poderiam estar no lugar daquelas pessoas. Talvez a maior dificuldade seja manter um certo nível de sangue frio que se exige para relatar com rigor aquilo que vemos sem cair nos excessos emocionais que tantas vezes caracterizam as reportagens sobre estas tragédias. Com isto não digo que a emoção não tenha lugar aqui. Tem e é muito relevante. É importante passar aos leitores o verdadeiro resultado da tragédia, que não é apenas a destruição material, mas sobretudo a destruição humana.

No entender de José António Pereira o acesso às fontes é muito difícil, contudo, o maior desafio consiste em obedecer às normas éticas e deontológicas, sem cair no sensacionalismo:

(...) a maior dificuldade assenta no facto de não quebrarmos a ética e deontologia a que estamos obrigados. É muito fácil pisar essa linha, numa situação dessas porque parece que os erros estão ali, à mão de semear. É preciso saber desligar a câmara algumas vezes e concentrarmo-nos sempre no essencial e na informação que realmente importa, em detrimento da informação sensacionalista. Esse é o maior desafio, sem dúvida.

A jornalista Christiana Martins sublinhou, igualmente, que foi um processo desgastante que exigiu muito dos profissionais no terreno. Na sua opinião a maior dificuldade prendeu-se com a escolha do foco da informação e da abordagem que deveria ser feita:

A maior dificuldade, na minha opinião, foi saber qual deveria ser o foco da informação, se apenas os números (de mortos, perdas materiais, feridos, meios envolvidos, etc.) ou se também se deveria abordar a situação de vida das pessoas após o incêndio. Se o tom deveria ser mais "seco" ou "emotivo". E, tendo decidido, perceber qual era a fronteira do "bom gosto" e do interesse público versus a privacidade das pessoas retratadas.

Esta é também a visão do jornalista da Lusa que considerou que deve haver respeito pelos entrevistados num momento de fragilidade.

[A dificuldade é] conseguir contar a história, com respeito pelas pessoas, sem rodriguinhos.”
(...) No caso das pessoas que perderam familiares, entendi sempre não usar as suas declarações nos primeiros momentos após o incêndio, por considerar que estavam de tal forma traumatizadas que não é a melhor altura para as ouvir e contar a sua história. Entendo até que pode ser uma falta de respeito os jornalistas aproveitarem-se desse momento frágil em que as pessoas por vezes dizem coisas que gostariam de não ter dito. Sobre os incêndios de Pedrógão Grande, há vários exemplos disso, nomeadamente as declarações do homem que perdeu a mulher e as duas filhas no fogo. O que é que se pergunta a um homem que um dia ou dois dias antes perdeu as pessoas mais importantes da sua vida? De que forma isso é importante ao ponto de ficar exposto no espaço público naquele momento?

O jornalista da Lusa relatou ainda que durante o incêndio de Pedrógão Grande teve dificuldades em deslocar-se com segurança, quando se deslocou para o terreno:

(...) senti dificuldade de muitas outras pessoas, ao avançar por estradas sem saber se estava a escolher o caminho certo ou não. Lembro-me de, a certa altura, ter estado em vias de cortar para uma estrada que me levaria à famosa nacional 236-1. Acho que é também importante a formação dos jornalistas para saberem como estar e o que fazer em caso de incêndio. Por diversas vezes vi, noutros fogos, jornalistas a estacionarem onde calhava, impedindo a circulação de carros de bombeiros, ou a deixar o carro num local que poderia tornar difícil a sua saída, em caso de aproximação das chamas.

Os jornalistas referiram ter sentido dificuldades no acesso às fontes, na priorização de informação e no deslocamento em segurança no terreno. No entanto, a principal dificuldade apontada consistiu no controlo das emoções, uma vez que o jornalista não deixa de ser uma pessoa que não consegue ficar indiferente a uma tragédia desta dimensão. O jornalista é forçado a ter sangue frio para se dissociar desta emoção e assim poder transmitir com rigor a informação, obedecendo às normas éticas e deontológicas a que está sujeito, sem cair numa abordagem sensacionalista e desrespeitadora da dignidade dos seus entrevistados.

e) Princípios que devem nortear os jornalistas num cenário de tragédia

No seguimento das dificuldades relatadas, considerou-se pertinente inquirir os jornalistas sobre os princípios que devem reger a sua ação num cenário de tragédia, como é o caso da cobertura de um incêndio.

Miguel Ângelo Marques respondeu sucintamente “a isenção e o rigor”, os mesmos princípios enunciados por José António Pereira que explicou que:

Isso só se consegue, a meu ver, quando nos pomos no lugar das pessoas que entrevistamos e, ao mesmo tempo, no lugar das pessoas que nos veem. A melhor pergunta que devemos fazer para perceber se o nosso trabalho está ou não dentro de uma linha de seriedade é "se fossemos nós? (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

Para João Francisco Gomes devem prevalecer “o rigor, a verdade e o escrutínio do poder público”. Este jornalista mencionou ainda o respeito pelas vítimas e a procura de respostas que ajudem a esclarecer o que se passou:

Além disso, e acima de tudo, o respeito pelo sofrimento de quem perdeu os familiares, as casas, os empregos — saber respeitar a intimidade e a privacidade das vítimas, saber respeitar as indicações das autoridades no que toca à divulgação de informação que possa prejudicar as famílias ou as operações no terreno. É muito importante dar as notícias sobre os detalhes técnicos, mas é mais importante contar a história das pessoas envolvidas e procurar as respostas às perguntas que se impõem: o que falhou, porque falhou, quem devia ter garantido que não falhava?

Também Christiana Martins frisa que o jornalista deve ter em conta “o interesse público, em primeiro lugar, seguido de muito bom senso.” Este ponto de vista coincide com o descrito pelo jornalista do órgão de comunicação local:

(..) amor à verdade e capacidade de distinguir o que é notícia ou motivo de reportagem do que não é. (...) o respeito pelas vítimas é essencial e parte do jornalista estabelecer limites, porque muitas pessoas estão num momento de fragilidade e *stress* psicológico.

Habitualmente, os cenários de incêndio são relativamente caóticos no terreno e encontrar aspetos menos positivos que tenham mesmo de ser melhorados, por exemplo, no dispositivo de combate e socorro, é também papel dos *media*.

O respeito é também destacado por Patrícia Gaspar que refere que, nestes casos, é ainda preciso uma “dose extra de sensibilidade”:

Lembro-me de ter ficado surpreendida com a disponibilidade das pessoas para falarem connosco, para contarem o que lhes tinha acontecido, quem tinham perdido, como tinha sido. Perante este altruísmo, o mínimo que podemos fazer é ouvi-los com atenção, e não andarmos numa corrida desenfreada a ouvir tudo e todos sem ouvir, realmente, ninguém. Sentarmo-nos no chão, se é a esse nível que os entrevistados estão. Dar-lhes tempo para as pausas de que

precisam. Não os levar ao limite desnecessário. E, defendo também, não abordar quem claramente está em choque e não pode estar em condições para falar, por mais “cliques” que a sua história pudesse dar. Naquele domingo apontaram-me um homem que tinha perdido a mulher e duas filhas, porque elas tinham seguido num carro diferente. Optei por não ir falar com ele, porque achei que ele não poderia estar em condições psicológicas para falar sobre aquilo. Não me arrependo até hoje e voltaria a fazer exatamente o mesmo.

Já Frederico Correia recomendou “reportar o que é real. Agradecer a quem nos ajuda e compreender quem não o faz.”

Face ao exposto, os princípios que devem nortear os jornalistas quando trabalham num cenário de tragédia, como é um caso de um incêndio, são a verdade, a isenção e o rigor, que devem ser transversais a todos os trabalhos jornalísticos. Relativamente ao tratamento das vítimas devem imperar o respeito, a sensibilidade, a compreensão e o bom senso e, no que toca à análise das instituições envolvidas, devem ser escrutinadas tendo em conta o interesse público, numa perspetiva de melhoria.

3.3.1.4 Atitude das vítimas

As estratégias de comunicação de crise podem ser analisadas de acordo com a perceção das vítimas. Por conseguinte, entrevistamos Filipa Rodrigues, uma bombeira voluntária de Castanheira de Pera que ficou ferida com gravidade nos incêndios de 17 de junho.

Na sua entrevista, Filipa Rodrigues considerou que nesta tragédia houve falhas a muitos níveis e ficou evidente que o país não está preparado para enfrentar uma ameaça desta natureza:

Falhou tudo, mostrou que para além de não estarmos preparados para certas catástrofes, que temos um território totalmente desorganizado, abandonado e que no interior a população tem que se proteger sozinha, onde as comunicações falharam e falham no dia de hoje, o tratamento das vítimas foi também de lamentar.

Relativamente ao tratamento que as vítimas tiveram, Filipa Rodrigues considera que houve falta de apoio:

(...) outras vítimas queimadas depois de terem tido alta voltaram às suas casas e até hoje se têm vestes compressivas e cremes próprios para as queimaduras é porque pessoas particulares se disponibilizaram para ajudar, porque dos milhões de euros que vieram, a nós feridos não coube um tostão. Uma realidade muito triste.

Procurámos apurar, se a existência de uma associação de vítimas significa uma mais-valia na hora de representar as vítimas e familiares junto das entidades oficiais, facilitando a comunicação entre as mesmas. Sobre este assunto, Filipa Rodrigues respondeu:

Inscrevi-me nessa associação, mas até hoje não tive nenhum contacto dela para comigo (...)
Aquela Associação considera que só as vítimas mortais foram vítimas, nós feridos para essas pessoas não somos vítimas nós ficamos só como feridos.

Questionámos Filipa Rodrigues sobre a entidade mais acessível, no seu entender, e a resposta obtida foi “a única entidade que me ajudou foi o Seguro de Acidentes Pessoais dos bombeiros, a própria Associação de Bombeiros de Castanheira é só a ponte de ligação entre nós e o seguro”.

Quando perguntamos sobre o tipo de apoio dado pelas entidades oficiais na altura da tragédia, Filipa Rodrigues respondeu:

(...) recebi várias visitas, das quais o Exmo. Sr. Doutor Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa, que sempre teve uma enorme atenção ao meu caso. Também recebi a visita do Sr. Comandante Nacional da Proteção Civil, Rui Esteves, e que de imediato disponibilizou-se para tudo o que fosse necessário, contudo passado algum tempo abandonou o cargo de Comandante Nacional da Proteção Civil, e até ao dia de hoje não tive mais nenhum contacto (da Proteção Civil). Também nessa mesma altura o Sr. Joaquim Leitão que era Presidente (não sei de que agora) [da Autoridade Nacional de Proteção Civil] também me visitou, mas nunca mais me contactou. Da Liga dos Bombeiros tive apenas um telefonema uns dias antes de ter alta dos queimados (passado dois meses do dia 17). Ora das entidades que se dizem oficiais o apoio foi pouco ou nenhum. Foi para pousar para a fotografia e pouco mais.

Uma vez mais, o Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, destaca-se pela positiva, em termos de abertura. A frase “Foi para pousar para a fotografia e pouco mais”, pode ser interpretada como uma falta de acompanhamento e ausência de interesse genuíno por parte das entidades e dos seus responsáveis. Apesar do elevado número de vítimas, seria de esperar que, numa fase pós-crise fossem promovidas ações com vista a ir ao encontro das expectativas dos visados.

Sobre a forma como as entidades comunicaram com as vítimas e familiares das vítimas, Filipa Rodrigues referiu que na sua opinião “a comunicação foi pouca, fomos todos deixados ao “Deus Dará” e os familiares a mesma coisa.”

De acordo com Reynolds:

quando a emergência não está mais nas capas dos jornais, aqueles que foram mais severamente afetados vão continuar a ter necessidades emocionais significativas (...). Para manter a confiança e a credibilidade durante esta fase, os compromissos assumidos numa fase inicial devem ser honrados. As falhas e os erros devem ser reconhecidos e cuidadosamente explicados” (2014: 42).

Este sentimento de abandono também foi notado pelos jornalistas e voluntários que nos falaram sobre a atitude das vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas.

O jornalista Miguel Ângelo Marques dá conta que as vítimas e familiares das vítimas sentiram revoltados e desamparo:

Estavam revoltados porque, em muitos sítios, não tiveram ajuda de ninguém, ficaram sozinhos, passaram uma série de horas sem poderem contar com a ajuda de ninguém. Apesar das muitas tentativas e chamadas que fizeram a pedir ajuda (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

O sentimento de revolta foi também apontado pelo jornalista João Francisco Gomes, que fala também em angústia:

Uma enorme e compreensível revolta dirigida às autoridades. Contactei com diversos familiares de vítimas que encontrei numa situação que me custa ainda descrever. Estavam num choque enorme. Um homem que tinha perdido o filho ainda não tinha a certeza do que lhe teria acontecido, pois da última vez que o tinha visto tinha saído de carro para tentar ajudar outras pessoas e já não o encontrava. Dias depois descobriu que o filho estava morto. As pessoas andavam a tentar descobrir os familiares nos centros de acolhimento que foram instalados em quartéis de bombeiros, pavilhões, escolas... Muitas pessoas perderam um grande número de familiares de uma vez e estavam a ter muita dificuldade em assimilar essa informação. Os primeiros dias foram de grande desespero para aquelas pessoas. Notava-se uma grande revolta e angústia perante uma das principais dúvidas que ainda vão persistindo: porque é que a polícia não cortou a N236, impedindo que dezenas de pessoas morressem ali?

Esta atitude negativa foi igualmente descrita pelo jornalista José António Pereira:

Inicialmente, todos os relatos eram de pessoas desesperadas e ainda sem notícias, tal era a dimensão da tragédia. E todos os relatos eram de crítica e de incompreensão face à postura das autoridades.

O repórter da RTP recomendou ainda que compete aos jornalistas “tentar não alimentar o espetáculo nesse tipo de situações”. A mesma atitude foi testemunhada pela voluntária Sílvia Cruz, promotora do Grupo Esposende com Pedrógão no Coração:

As vítimas, 12 dias depois, estavam revoltadas com as entidades e sentiam-se abandonadas. Havia pouca informação sobre o futuro e a sensação era de que as entidades não desciam às populações, montaram gabinetes no centro e esperavam que velhos de 80 anos a 25km de distância se deslocassem pelo próprio pé às tendas... impossível!!! Reinava a barafunda, a confusão, as contradições e à falta de informação.

Esta perceção é partilhada por Pedro Simões, membro do projeto de empreendedorismo RE-NASCER:

A grande maioria das pessoas sentiu-se completamente abandonada por parte de todas as entidades e completamente impotentes para lidar com a tragédia. Durante o incêndio e após o incêndio faltaram meios e faltou estratégia, coordenação no apoio às vítimas e à população no geral. Nem as entidades locais nem as nacionais estavam preparadas para dar resposta/ apoio à tragédia que assolou o território... e as vítimas sentiram-se abandonadas na fase inicial; sentiram o peso da interioridade.

A jornalista Christiana Martins foi mais específica e descreveu “um sentimento de grande mágoa e desconfiança em relação ao Executivo, e maior aceitação em relação ao Presidente da República”, e acrescentou que essa tensão diminuiu após o pagamento das indemnizações aos familiares das vítimas mortais.

Estes testemunhos contrastam com a resposta de jornalista Patrícia Carvalho que contou que:

(...) as pessoas ainda estavam demasiado atordoadas a lidar com as suas perdas pessoais para tecerem comentários a qualquer ação ou falta dela por parte das autoridades. Notava-se já um grande movimento de solidariedade (o estádio estava já repleto de donativos), mas não ouvi ninguém referir-se à atuação de qualquer entidade.

Já a Coordenadora de Voluntariado da organização Médicos no Mundo em Castanheira de Pera, Maria Porto Sousa, admite que é difícil de descrever a posição das vítimas face às entidades;

(...) houve sempre uma relação amor/ódio entre as vítimas e as entidades. Na minha opinião, é compreensível, visto que todos esperamos uma resposta mais célere do que aquela que na realidade é possível dar, todos pensamos que a resposta podia ser melhor, ou mais adequada. Sinto que houve algumas entidades que tiveram algum excesso de *delay* na resposta, ou na comunicação com as vítimas e sinto que houve vítimas excessivamente impacientes para ver a sua situação resolvida. De parte a parte, penso que o bom senso sempre imperou, e continua a imperar, mais ou menos célere, mais ou menos eficaz, as respostas vão chegando e nós cá estamos para ajudar a que estas se estabeleçam como a melhor resposta possível.

O voluntário Hugo Lourenço da Associação Just a Change também referiu que houve de tudo “ingratidão, tristeza, agradecimento, injustiça”.

Já a entrevistada que esteve na região afetada como enfermeira respondeu que “Só quem esteve no terreno poderá testemunhar a gratidão das pessoas. No entanto, os incêndios vieram colocar a descoberto problemas sociais pré-existentes, tais como isolamento e carência social”.

A voluntária Sandra Jorge exprimiu outro ponto de vista:

As pessoas estão velhas e cansadas. E querem sossego, não querem mais protagonismo, nem promessas. As vítimas colocam as culpas no mundo em geral, não simplesmente nas entidades. Estão muito doridas e envelheceram muito neste último ano.

Segundo Reynolds, as reações emocionais variam e dependem das percepções de risco e *stress* que as pessoas experienciaram ou anteciparam. Numa fase inicial as pessoas podem parecer felizes porque apesar da destruição ou morte que as rodeia conseguiram sobreviver. Contudo, à medida que o tempo avança as pessoas podem experimentar vários estados emocionais incluindo “apatia, negação, *flashbacks*, luto, raiva, desespero, culpa e falta de esperança (...). As pessoas podem ficar frustradas e desiludidas se não forem capazes de retomar as suas condições normais” (2014: 41).

Assim sendo, tendo em conta as declarações de Filipa Rodrigues e das testemunhas privilegiadas, as vítimas demonstraram estar revoltadas com as entidades, uma vez que se sentiram abandonadas por estas quando mais precisaram. Este sentimento prolongou-se no pós-incêndio, com as vítimas a considerarem que face a tudo o que perderam poderiam ter sido mais apoiadas. Mesmo assim, é destacada a sua gratidão perante a ajuda que receberam.

3.3.1.5. Perspetiva de voluntários e elementos que desenvolveram projetos na região

Os voluntários e os elementos que desenvolveram projetos na região ficaram impressionados com o panorama geral, a devastação da paisagem e a resiliência humana.

Quando perguntamos o que mais tinha impressionado Sílvia Cruz, esta respondeu “Tudo...o cenário dantesco do fogo, o cheiro a morte, a inércia das pessoas em choque (...) As histórias de fuga e sobrevivência e outras menos felizes. A dimensão da tragédia”.

Esta situação também é narrada por Hugo Lourenço:

Tudo. A paisagem destruída, as casas em ruínas, o cheiro a brasas, a sinalização derretida, as famílias inconsoláveis. Tudo impressionou bastante! Foi um incêndio sem memória no nosso país, com muitas perdas, humanas e materiais e isso sentiu-se muito quando lá chegámos.

Maria Porto Sousa ficou perturbada com o grau e velocidade da destruição e com as carências existentes antes do incêndio:

Impressionou-me tudo. Como é que o que demora anos a ser construído, se perde em horas? E também, como é que havia tanta gente que já era carenciada antes do incêndio, a viver sem condições, sem que ninguém soubesse ou tivesse a noção da profundidade das carências de algumas famílias?

Já Sandra Jorge ficou impressionada com o silêncio, os dias de nevoeiro e o crescimento desenfreado dos eucaliptos:

O silêncio porque não há crianças, não há crianças a fazer disparates, logo não há mães a “ralhar”, não há miúdos a correr...Os dias de nevoeiro em que a área ardida fica com um ar assustador, vazio, abandonado, como se não morasse ninguém naquela terra. Os eucaliptos que já estão em todo o lado a crescer com uma rapidez que parecem adivinhar uma nova tragédia.

A enfermeira entrevistada salientou pela positiva o seguinte aspeto: “A solidariedade da população envolvente, nacional e estrangeira”, “a gestão das entidades locais, que perante os meios escassos faziam o melhor e por vezes o impossível para ajudar” e a “vontade humana de superação e resiliência, que apesar da desgraça, continuava com o rumo das suas vidas”.

A “onda de solidariedade” e “as histórias e relatos de sobrevivência, todas diferentes, mas com "traços" sempre iguais de superação, força, coragem e heroísmo” também impressionaram Pedro Simões. No sentido oposto, o membro do projeto de empreendedorismo RE-NASCER destacou:

De forma mais negativa, a desorganização de entidades locais e nacionais no apoio prestado. Mais do que as primeiras horas da tragédia, em que as pessoas se sentiram revoltadas e

abandonadas por não existirem meios de socorro disponíveis, foram muitos os relatos de falta de apoio, de injustiças cometidas e de processos pouco transparentes.

Relativamente à abertura das instituições locais, a Coordenadora de Voluntariado Maria Porto Sousa faz um balanço positivo:

Assim que chegámos, começámos imediatamente a colaborar com as entidades locais, em proximidade com a CMCP [Câmara Municipal de Castanheira de Pera], União de Freguesias, Proteção Civil, IPSS's do Concelho e ainda Cruz Vermelha e Caritas e Câmaras Municipais vizinhas também afetadas pelos incêndios.

Para Sandra Jorge, “houve uma grande receptividade ao nosso trabalho, pelo que as instituições locais colaboraram sempre com o nosso grupo de forma muito solícita.”. A mesma opinião é partilhada pela enfermeira que foi entrevistada “a colaboração foi excelente, uma vez que as instituições locais sempre se demonstraram abertas ao apoio comunitário e a cooperarem no que fosse necessário” e por Hugo Lourenço “diria que correu bem, dentro do que era expectável”.

Pelo contrário, Pedro Simões, membro de um projeto de empreendedorismo, refere alguns entraves:

Infelizmente a colaboração com os Municípios locais não têm sido fácil e pensamos que se deve a vários motivos. (...) Não estavam de todo preparadas para tamanho problema e a situação agudizou-se por ser num ano de eleições. Por este motivo ainda estão muito em modo reação e não dedicaram o tempo suficiente, para pensar e planear estrategicamente. Tudo isto faz com que tudo seja muito lento e não haja ações, com o ritmo que nós achamos necessário e que a região precisa (...). A realização das nossas atividades está dependente da colaboração com instituições locais uma vez que não possuímos estrutura física.

Também Sílvia Cruz que esteve no terreno doze dias após o incêndio relatou algumas dificuldades, neste campo:

Durante a semana em que organizava a missão liguei para Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia e Santa Casa de Pedrógão Grande. Confesso que não fiquei satisfeita com o que ouvia. Eram unânimes em agradecer mas diziam que não precisavam de nada, que tinham as tendas e armazéns cheios. Sugeriram até (ridículo) que entregasse a instituições da minha cidade [Esposende]. Isto significa que deveu acreditar nas nunca sairia daqui.

Em relação ao que era comunicado nos *media* pelos responsáveis políticos face à realidade no terreno, Sílvia Cruz contou que sentiu um “total desfasamento” que deixou o grupo em que estava inserida incrédulo e chocado. Segundo o testemunho desta voluntária, na Santa Casa da Misericórdia de Pedrógão havia uma grande quantidade de bens alimentares, mas faltava transporte para levá-los até casa “de quem não tinha qualquer hipótese de se dirigir ali por meios próprios.” Sílvia Cruz destacou ainda a falta de água que se fazia sentir nas populações mais isoladas:

Todos nos pediam água e nós não tínhamos. Levamos pouca para nosso consumo. Esta foi a parte mais difícil... cada porta que se abria pedia água, como era possível 12 dias depois do incêndio haver dezenas de velhos com sede??? Inacreditável... os voluntários choravam incrédulos. A água das torneiras estava inquinada e ninguém se tinha lembrado disso... MEU DEUS que Portugal é este em pleno século XXI? OITO dias depois voltamos com 5000 litros de água...

No entender de Maria Porto Sousa, a comunicação social preocupou-se mais em mostrar a destruição do que as carências sentidas pela população e fê-lo com pouca sensibilidade, dando o exemplo da “constante menção de "Estrada da Morte" (referindo-se à N236- 1)”. Por outro lado, a coordenadora de voluntariado criticou a postura dos políticos:

(...) o circo de acusações entre os partidos do governo e da oposição acerca de responsabilidades, quando havia gente sem uma resposta à reposição ou compensação das suas perdas e gente que ainda não tinha enterrado os seus familiares. (...) vivemos num país em que infelizmente os governantes vivem de aparências, falam para as multidões, não para resolver os problemas (...).

Por sua vez, o voluntário Hugo Lourenço refere que o desfasamento que pode ter havido prendeu-se com o tempo que as populações afetadas demoraram a beneficiar do apoio angariado graças à solidariedade de todos os Portugueses que era apregoado nos órgãos de comunicação social:

Enquanto lá estivemos ouvimos algumas vezes as "vozes do povo" a comentar que faltavam os apoios e que o dinheiro tardava a chegar, quando na comunicação social só se ouvia falar do montante monetário angariado e disponibilizado para as vítimas da tragédia. Nesse sentido sim, talvez houvesse um desfasamento.

Para a enfermeira entrevistada o desfasamento não foi surpreendente visto que “pela natureza humana, focamos em demasia no que está mal e esquecemos o que esteve bem”.

Face ao desfasamento entre o que era divulgado nos órgãos de comunicação social e a realidade no terreno, os voluntários pronunciaram-se sobre que poderia ter sido efetuado de maneira diferente, em termos de comunicação, para tornar mais eficiente a mobilização da ajuda por parte da sociedade civil. Sobre este assunto, a enfermeira entrevistada respondeu que “a comunicação social poderia ter ajudado na divulgação das ações mais positivas e não apenas, na transmissão ou especulação das menos positivas”.

Referiu Sílvia Cruz:

Sabemos que a comunicação verdadeira e assertiva é o melhor caminho para a eficácia. Aqui não existiu. A CS [comunicação social] passava uma realidade (puro controlo, meios no terreno, tudo em andamento, vítimas com pleno apoio) e nós no terreno deparámo-nos com o contrário (desorganização, excesso de bens a perecer em tendas e nada distribuído, populações abandonadas que nem um psicólogo por lá tinha ainda passado, etc.).

Segundo Hugo Lourenço, “foi uma situação sem precedentes no nosso país e julgo não ser fácil gerir toda a mobilização e vontade de ajudar dos portugueses”. Para Sandra Jorge embora num primeiro momento fosse impraticável, semanas após tragédia poderia ter sido comunicado com mais rigor o que fazia falta:

Acho que é sempre difícil ajustar as necessidades às doações, quando há tanta emotividade à mistura, como foi este caso. As pessoas não esperaram para saber o que era necessário, foram doando o que consideraram que fazia falta, foram aos locais e levaram o que consideraram que era adequado. (...) Na minha opinião a comunicação poderia ter sido melhorada, depois de um mês, da tragédia comunicando o que fazia falta em cada local. Mas efetivamente a dimensão da tragédia e a dificuldade de coordenação não o tornou possível.

Esta visão coincide com a de Maria Porto Sousa, que referiu que é necessário falar no que é faz falta, mas também no que não faz falta:

(...) muitas vezes, é tão importante falar no que é preciso, como no que não é preciso. Recebemos muita ajuda desproporcional, exemplo disso são os milhares de toneladas de roupa que nos chegaram, e a pouca quantidade de guarda-fatos, por exemplo.

Por outro lado, Maria Porto Sousa sugere que a comunicação social poderia contribuir para mostrar que o voluntariado não se resume ao contacto com as populações.

(...).Depois é também difícil lidar com as expectativas de alguns voluntários; numa tragédia, toda a gente idealiza ir para a zona afetada, ter contacto com a população, ajudar diretamente... por vezes, a importância do voluntariado está na retaguarda a ajudar nos armazéns, nas triagens, nos inventários, ou seja, longe da população. (...) Isto para dizer que a comunicação, no âmbito do voluntariado, deve incidir mais na parte pedagógica e no espírito de missão, e ser feita por parte de entidades que trabalhem com voluntariado, através da comunicação social, para que depois, a resposta seja maior e sobretudo, mais eficaz.

Em suma, reconhece-se que, logo após a tragédia, foi muito difícil adequar a comunicação no âmbito da solidariedade e do voluntariado às necessidades sentidas terreno. Num segundo momento deve ser comunicado com mais rigor o que faz efetivamente falta, e qual a melhor forma das pessoas puderem ajudar.

De seguida, perguntou-se aos entrevistados se julgavam que a comunicação das entidades oficiais poderia influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe.

Para Hugo Lourenço “pode influenciar e muito”, contudo apresentou algumas ressalvas “não sei até que ponto interessa assim tanto às autoridades oficiais fomentar o surgimento de ações de voluntariado em caso de catástrofe”, porque isso implica conseguir “orientar toda a ajuda disponível e interessada em colaborar”.

Em relação a este assunto, Maria Porto Sousa respondeu que a comunicação das entidades oficiais é relevante na medida em que pode incentivar o voluntariado, nomeadamente, através da atribuição de benefícios:

É muito importante que a comunicação e os apelos ao voluntariado surjam na comunicação social por parte das entidades oficiais. Também é importante que as entidades oficiais reconheçam e apoiem o voluntariado e os voluntários de uma forma mais efetiva e mais próxima. Tem que haver incentivo ao voluntariado.

Já Sandra Jorge manifestou uma opinião contrária: “não serão os comunicados de entidades oficiais a influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe”. No entender desta voluntária “as ações de solidariedade surgirão quanto mais for culturalmente dinamizada a preocupação com o outro”.

De acordo com a experiência de Sílvia Cruz, o desenvolvimento das ações de voluntariado seria facilitado se as diferentes entidades não trabalhassem apenas nos dias úteis:

Outra coisa estranha foi das três vezes que lá fui em missão fomos ao domingo e nunca vimos membros da proteção Civil, médicos do mundo, psicólogos no terreno. Só trabalham de segunda a sexta... acho incompreensível que isto aconteça em tempo de catástrofe.

Neste sentido, constatou-se que na perceção da maioria dos voluntários a comunicação das entidades oficiais pode influenciar o aparecimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe.

De igual modo, perguntámos a Pedro Simões em que medida a exposição mediática dada à região devido à tragédia ocorrida poderia influenciar o desenvolvimento de novos projetos. O membro do projeto RE-NASCER respondeu que:

A exposição mediática proporcionou uma grande mobilização nacional em torno da região afetada. Esta mobilização, resultado de uma reação emotiva, embora impressionante, tem um efeito temporário que não é estrutural. Os problemas centrais decorrentes dos eventos do ano passado continuam por responder. A janela de oportunidade (mediática) para modificar estruturalmente a região está a fechar.

Assim, no entender deste entrevistado, a exposição mediática teve um impacto mas o seu efeito é passageiro.

3.3.1.6 Perspetiva de operacionais que estiveram no incêndio

Esta parte da entrevista tentou perceber a perspetiva de quem esteve no terreno a combater o incêndio.

Relativamente às principais dificuldades sentidas no incêndio de Pedrogão Grande, os entrevistados destacaram a má coordenação, os constrangimentos logísticos e a desorientação no terreno:

Deparamo-nos com vários problemas com a logística, havia muita dificuldade para abastecer as viaturas, quer com água para combater o incêndio, quer com combustível. Era notória a má coordenação devido à inexistência de um comando por sector. Tivemos muitas dificuldades nas comunicações rádio. O GPS não funcionava porque não havia rede e, como tal, a falta de conhecimento sobre o terreno causou alguns constrangimentos, o que dificultou a eficácia do combate. Seria importante que cada GRUATA (Grupo de Reforço para Ataque Ampliado) andasse acompanhada por um elemento de um Corpo de Bombeiros local. A alimentação também era escassa em alguns locais (comunicação pessoal, em 2, julho, 2018).

No que diz respeito à atuação das diferentes entidades envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande, os entrevistados responderam que o combate seria mais eficaz, se houvesse mais entrosamento entre as mesmas:

Os técnicos do ICNF [Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas] deviam ter apoiado mais os operacionais no terreno, avaliar as condições e o tipo de combustível presente, para definir melhor a estratégia de combate. Face a uma ocorrência desta dimensão devia haver um meteorologista presente. Algumas equipas de bombeiros podiam ter trabalhado melhor. Houve um bom apoio dos meios aéreos de combate. Os GIPS tiveram uma atuação exemplar. No geral, devia haver uma melhor articulação entre as diferentes entidades, para haver uma maior partilha de conhecimento e tornar o combate mais eficaz. Seria importante que em cada entidade houvesse menos individualismo e egocentrismo e um maior reconhecimento e valorização da missão das outras entidades, com vista a trabalhar melhor em conjunto para um objetivo comum (comunicação pessoal, em 2, julho, 2018).

Os operacionais que estiveram na região de Pedrógão Grande fizeram ainda uma avaliação negativa do trabalho dos meios de comunicação social nos incêndios:

(...). As equipas de reportagem colocam-se em risco desnecessariamente obrigando os agentes de proteção civil a ter mais uma fonte de preocupação. Quanto ao ângulo de abordagem, há uma linha ténue entre informação e sensacionalismo. Muitas vezes, em vez de se procurar informar a população cria-se alarmismo e um sentimento de insegurança. Houve pouca difusão de comportamentos preventivos. Deveriam ter focado mais as medidas de autoproteção, visto que o conhecimento de boas práticas pode ser decisivo na sobrevivência (comunicação pessoal, em 2, julho, 2018).

Tendo em conta as tragédias de 2017, perguntou-se aos entrevistados se achavam que a visão dos incêndios em Portugal tinha mudado:

(...). Nota-se que o tema dos incêndios se tornou mais sério e profissional e que as pessoas estão mais sensibilizadas. É um flagelo do nosso país que implica uma luta a longo prazo e, por isso, será sempre uma questão que estará nas agendas anuais dos políticos (comunicação pessoal, em 2, julho, 2018).

No entender dos operacionais que estiveram no terreno, os portugueses ficaram mais sensibilizados para a problemática dos incêndios florestais, depois das tragédias de 2017. De acordo com estes entrevistados a estratégia de combate dos incêndios florestais deve envolver

mais os especialistas das diferentes áreas (engenharia florestal, meteorologia), o que implica necessariamente uma postura de maior cooperação entre as diferentes entidades.

3.3.1.7 Perspetiva de especialistas na área florestal

Luís Lopes, docente na área de Engenharia Florestal, fez uma análise negativa da atuação das diferentes entidades envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande:

(...) Penso que nenhuma instituição esteve à altura da gravidade dos factos. Os números falam por si: número de mortos, feridos, hectares arditos, habitações destruídas, infra-estruturas e vias de comunicação afetadas. Ao que acresce a falta de informação útil e em tempo útil, às populações afetadas e à população em geral... Ao que acresce, *a posteriori*, a falta de um processo transparente de apuramento das responsabilidades de cada instituição...

Esta avaliação estende-se aos meios de comunicação social que segundo este entrevistado “tiveram um desempenho muito negativo” nos incêndios de Pedrógão Grande.

Relativamente aos ensinamentos que podem ser retirados dos incêndios de Pedrógão Grande, o perito florestal sublinhou que as entidades devem, em primeiro lugar, repensar a sua atuação:

(...) o primeiro passo para chegar a esses "ensinamentos" passará, na minha perspetiva, por realizar um profundo ato de contrição institucional e individual. Só assim é que as instituições e os indivíduos poderão retirar "ensinamentos" dos incêndios de Pedrógão Grande. A maioria das instituições não fez este ato de contrição, individualmente foram pouco significativos, assim sendo temo que poucos "ensinamentos" sejam retirados desta tragédia.

Para o investigador, a atenção dada pelos *media* à tragédia de Pedrógão Grande teve reflexos nas políticas que se seguiram, contudo, no seu entender ainda não foi criada e implementada qualquer medida de defesa da floresta verdadeiramente significativa com vista à defesa da floresta.

De acordo com o perito florestal é necessário fazer “uma revolução” para tornar a floresta e o interior do país menos vulneráveis aos incêndios florestais.

Em relação ao que mudou na forma como a população e os responsáveis políticos olham para a floresta em Portugal, Luís Lopes respondeu que “têm mais medo da floresta, e nem sempre o medo é bom conselheiro...”

Fizemos a mesma pergunta à professora Paraskevi Karanikola²⁵, com o objetivo de perceber o que tinha mudado na forma como a população grega e os políticos passaram a olhar para a floresta depois dos incêndios de 2007:

Na Grécia apesar de ter havido muito debate quase nada foi feito. A população continua a não proteger as suas casas e propriedades (por exemplo, removendo a vegetação envolvente). Os políticos na Grécia esqueceram-se completamente dos danos e das pessoas que desapareceram; não tomaram medidas atempadamente para prevenir incêndios florestais. Se os incêndios acontecerem novamente, faremos as mesmas coisas (muitos debates nos *media* e nada para enfrentar os incêndios florestais).

Em termos de paralelismos entre o caso de Ilia e Pedrógão Grande, Paraskevi Karanikola considerou que as medidas tomadas pelos responsáveis políticos no sector florestal acabam por não ter efeitos práticos:

De um modo geral, existem muitas semelhanças entre os dois países. Cada político faz um monte de promessas para tornar tudo melhor, começa do zero para remodelar a floresta, mas depois quase nada acontece.

Segundo Paraskevi Karanikola, em ambos os casos houve falhas no aviso das populações, que poderiam ter salvo vidas:

Sobre o caso específico dos grandes incêndios que aconteceram em Ilia e Pedrógão Grande houve táticas erradas na comunicação e sincronismo entre o poder central e as autoridades locais na extinção dos incêndios. Se as pessoas na vila de Ilia e na área de Pedrógão Grande não tivessem fugido porque as autoridades locais aconselharam, elas não teriam morrido.

No que se refere às lições que podem ser retiradas dos incêndios de junho de 2017, Karanikola sublinhou a necessidade de investir na gestão da floresta.

Objetivamente há um grande desperdício de dinheiros públicos no combate aos incêndios e quase nada investido na prevenção. A situação das florestas portuguesas é má e não está gerida. Em vez de se melhorar alguma coisa, parece que realmente só se está à espera do próximo incêndio.

²⁵ Paraskevi Karanikola respondeu à entrevista precisamente no dia em que a região de Mati (Grécia) foi assolada por um incêndio de grande dimensão provocando 99 mortes. No entanto, no momento da entrevista a especialista em floresta ainda não tinha conhecimento da dimensão desta tragédia. Por conseguinte, a entrevista concedida tem como base apenas os incêndios de 2007 que afetaram a zona de Ilia, na Grécia.

Questionada sobre qual deve ser a prioridade para tornar a floresta menos vulnerável aos incêndios florestais nos países Mediterrâneos, Karanikola destacou “a redução de combustível debaixo das árvores, através do pastoreio dos animais”.

Por último, sobre a cobertura mediática, Karanikola considera que “o papel dos *media* nos incêndios é bastante negativo na Grécia. As transmissões em direto dos incêndios fazem com que as autoridades responsáveis pela sua extinção tomem decisões erradas”.

3.3.1.8 Síntese da análise das entrevistas

A análise das entrevistas visou aferir o modo como se processou a gestão da comunicação de crise no caso dos incêndios de Pedrógão Grande, através da perspectiva das próprias entidades envolvidas, mas também de testemunhas privilegiadas: vítimas, jornalistas, operacionais que estiveram no incêndio, voluntários e elementos que desenvolveram projetos na região e de especialistas na área florestal.

Ao todo foram contactadas 75 entidades/personalidades, com o objetivo de abordar o tema de comunicação de crise tendo como base os incêndios de Pedrógão Grande, no entanto, só se concretizaram 25 entrevistas.

Quando contactámos os gabinetes de comunicação, verificaram-se diversos entraves como a ausência de resposta, restrições impostas e falta de seguimento. De facto, a esmagadora maioria das entidades demonstrou pouca abertura para colaborar com esta investigação, o que evidencia falta de comunicação por parte de quem deveria ser facilitador de comunicação.

Quanto às entidades oficiais do Estado, obtivemos apenas uma resposta efetivamente afirmativa por parte da Autoridade Nacional de Proteção Civil, ainda que os seus representantes, alegando constrangimentos legais, não tenham falado do caso específico dos incêndios de Pedrógão Grande.

A Liga dos Bombeiros Portugueses, não sendo uma organização do Estado, foi a única entidade de âmbito nacional que se mostrou disponível para falar sobre os incêndios de Pedrógão Grande, embora o seu representante tenha preferido o anonimato.

As seis entidades que acederam ao nosso pedido de entrevista – ANPC, LBP, Municípios de Góis, Penela, Oleiros e Alvaiázere – não tinham plano de comunicação de crise, nem um comité de crise.

Ainda que o objeto de estudo desta investigação seja a comunicação de crise em situações de catástrofe, constatou-se que a temática da comunicação de crise foi associada exclusivamente a uma resposta a uma emergência. Esta situação exclui outras tipologias de crise que podem afetar a imagem da organização. Paralelamente, também não inclui os

procedimentos que devem ser implementados durante as fases de preparação e recuperação, impedindo uma abordagem integrada da comunicação de crise. No que diz respeito às estratégias de comunicação, verifica-se que o protocolo de comunicações está assente numa estrutura vertical de disseminação de informação, que segue uma cadeia de comando que vai do nível local até ao nacional.

No que se refere à estratégia seguida durante os incêndios de junho de 2017, o representante da Liga dos Bombeiros Portugueses referiu que foi privilegiada uma postura de empatia, honestidade e solidariedade. De acordo com esta fonte, os elementos do quadro de comando dos bombeiros, que frequentemente assumem as funções de comandante das operações de socorro, possuem formação em matéria de comunicação e estão sensibilizados para o modo como devem lidar com os órgãos de comunicação social.

Ao mesmo tempo, as entidades sublinharam o papel essencial do Posto de Comando Operacional para recolher e estruturar a informação relevante e, posteriormente, divulgá-la através dos oficiais de ligação presentes no local.

No âmbito dos incêndios de junho de 2017, o processo de comunicação, ao nível das autarquias, fez-se através da articulação de vários gabinetes, nomeadamente, do gabinete de apoio à presidência, do gabinete de comunicação e do gabinete técnico florestal, num caso foram ainda envolvidos os técnicos de ação social e de agronomia. O *site* e o Facebook foram utilizados pelo Município de Oleiros para veicular informação oficial sobre a evolução do incêndio, o processo de candidatura a apoios e as necessidades de doações. Os representantes municípios referiram que a maior dificuldade na hora de comunicar prendeu-se com o facto das infraestruturas de telecomunicações terem sido destruídas com os incêndios.

Numa situação de catástrofe o gabinete de comunicação de uma organização tem de dar resposta às solicitações dos diferentes *stakeholders* (população visada, familiares de vítimas, órgãos de comunicação social).

Atendendo à experiência da 2ª Comandante Operacional Nacional Patrícia Gaspar, a preparação de uma conferência de imprensa deve incluir os representantes das diferentes entidades envolvidas. É necessário reunir a informação relevante, escolher o horário mais adequado, a pessoa mais habilitada para falar, e providenciar material de suporte para os jornalistas. O porta-voz, independentemente do seu género, deve possuir boas capacidades de comunicação, ser capaz de manter uma postura calma em situações de *stress* e ter domínio técnico sobre o assunto.

Em relação a uma possível interferência dos meios de comunicação social na análise e gestão dos incêndios de 2017, foi referido, pela negativa, que a postura arriscada que alguns

jornalistas assumem pode representar uma preocupação acrescida no comando das operações; pela positiva, foi destacado o papel ativo que os *media* têm ao mostrarem a dimensão do problema, divulgarem medidas de autoproteção e darem visibilidade ao acontecimento, o que pode influenciar as ações de solidariedade.

No que toca ao espaço de manobra concedido aos órgãos de comunicação social, os jornalistas que estiveram no Posto de Comando afirmaram que numa fase inicial, não houve grandes restrições, mas com o avançar do tempo, o espaço foi diminuindo.

A avaliação do fluxo de informação destacou pela positiva a regularidade dos *briefings* concedidos pela Proteção Civil, o que foi importante para transmitir informação com rigor e evitar especulações. Pela negativa foi apontado que, numa fase inicial, no Posto de Comando ninguém se mostrou disponível para falar com os órgãos de comunicação social, o que implicou a demora na confirmação oficial da existência de vítimas mortais; verificou-se ainda uma falta de comunicação entre as diferentes entidades, que ficou demonstrada no caso da falsa queda do avião.

De acordo com os jornalistas, durante os incêndios na região de Pedrógão Grande, os representantes das diferentes entidades apresentaram uma postura mais dominada pelas emoções e de maior cautela na hora de falar com os órgãos de comunicação social. O Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, foi apontado pelos jornalistas como a figura mais acessível, graças às suas boas qualidades de comunicação e por ter apelado ao apuramento de responsabilidades. No entanto, a sua postura pode ter remetido para segundo plano outras figuras que estariam mais habilitadas para falar sobre o incêndio, nomeadamente, o Comandante das Operações de Socorro. Relativamente à figura menos acessível na opinião dos jornalistas, as respostas foram divergentes.

Relativamente ao que podia ter sido feito para facilitar o acesso de informação, os jornalistas sugeriram que os responsáveis das entidades podiam ter adotado uma postura mais transparente e proativa, podia ter havido uma comunicação mais eficiente no terreno e que podiam ter sido envolvidos técnicos de diferentes áreas fora dos momentos dos *briefings*, para ajudar a enquadrar o que se estava a passar.

Os jornalistas relataram que a maior dificuldade perante a tragédia de Pedrógão Grande consistiu em separar a emoção da informação. O jornalista, apesar de não ser indiferente ao sofrimento e destruição que o rodeia, precisa de ter sangue frio para fazer o seu trabalho sem cair no sensacionalismo.

De acordo com as indicações do Código Deontológico, os jornalistas quando trabalham num cenário de tragédia, como é um caso de um incêndio, devem reger-se pela verdade, a

isenção e o rigor. A abordagem das vítimas e das suas vivências deve ser feita com respeito, sensibilidade, compreensão e bom senso. A ação das instituições envolvidas deve ser escrutinada em prol do interesse público e com vista a uma melhoria.

Para Filipa Rodrigues e para as testemunhas privilegiadas, as vítimas demonstraram estar revoltadas com as entidades, porque se sentiram abandonadas por estas no momento em que mais precisaram. Este sentimento prolongou-se no pós-incêndio, com as vítimas a considerarem que poderiam ter sido mais apoiadas. Filipa Rodrigues declarou que, no seu caso, a relação dos representantes das entidades oficiais “foi para pousar para a fotografia e pouco mais”.

Os voluntários e os elementos que desenvolveram projetos na região falaram sobre o modo como ficaram impressionados com o panorama geral, a devastação da paisagem e a resiliência humana e fizeram um balanço positivo da colaboração com as entidades locais. No que diz respeito ao que era comunicado nos *media* pelos responsáveis políticos face à realidade no terreno, os voluntários sentiram que houve desfasamento, uma vez que houve falta de sensibilidade para com a população afetada, falta de capacidade de fazer chegar os bens doados até às populações idosas e isoladas que não tinham meios para se deslocar para ir buscar essa ajuda, registando-se uma demora que impossibilitou as populações de usufruírem do apoio angariado com a ajuda dos portugueses.

Foi reconhecido que, imediatamente após a tragédia, é muito difícil adequar a comunicação no âmbito da solidariedade e do voluntariado às necessidades verificadas no terreno. No entanto, num segundo momento deveria ter sido comunicado, com mais rigor, o que fazia efetivamente falta, e qual a melhor maneira das pessoas puderem ajudar.

Na perceção da maioria dos voluntários, a comunicação das entidades oficiais pode influenciar o aparecimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe.

Em relação às principais dificuldades sentidas no Incêndio de Pedrogão Grande, os operacionais destacaram a má coordenação, os constrangimentos logísticos e a desorientação no terreno. No seu entender, o combate aos incêndios florestais seria mais eficaz, se houvesse mais cooperação e partilha de conhecimento entre as diferentes entidades. De acordo com o seu testemunho, os portugueses ficaram mais sensibilizados para a problemática dos incêndios florestais, depois das tragédias de 2017.

Quer os operacionais, quer os especialistas na área florestal fizeram uma análise negativa da cobertura mediática dos incêndios.

Segundo o Professor Luís Lopes todas as instituições envolvidas devem refletir a sua ação, face à tragédia que sucedeu. Na sua opinião, é necessário pôr em curso uma reforma profunda da política de defesa da floresta. Também Paraskevi Karanikola considera que os políticos devem colocar o investimento na gestão da floresta nas suas prioridades.

Tal como se pretendia, a análise das entrevistas proporcionou maior conhecimento sobre o modo como as entidades geriram a comunicação no âmbito dos incêndios de Pedrógão Grande e sobre a perceção dos jornalistas que cobriram o evento relativamente ao acesso à informação sobre o caso.

3.3.2. Reflexão sobre três momentos marcantes ao nível da comunicação

No âmbito dos incêndios de Pedrógão Grande registaram-se momentos importantes para refletir ao nível da comunicação de crise. Neste ponto faz-se uma reflexão sobre a gestão da comunicação por parte da Autoridade Nacional de Proteção Civil com base em três situações: a relação com os responsáveis políticos, o caso da falsa queda do avião e a alteração dos *briefings* para a sede em Carnaxide. Esta abordagem é pertinente, na medida em que como refere Coombs as organizações acabam por ser julgadas de acordo com as suas ações de resposta à crise:

A comunicação de crise tem-se focado na categoria da crise/resposta à crise – o que as organizações dizem e fazem depois de uma crise. As respostas à crise são bastante visíveis para os *stakeholders* e muito importantes para a eficácia do esforço de gestão da crise. Por exemplo, uma resposta à crise imprópria pode tornar a situação pior (2010: 20).

a) Relação com os responsáveis políticos

O incêndio de Pedrógão Grande, pela sua magnitude e, sobretudo, pela existência de vítimas mortais, mereceu a atenção dos órgãos de soberania desde o Presidente da República, o Primeiro-ministro e outros membros do Governo que se deslocaram ao teatro de operações (Viegas *et al.* 2017:201).

Segundo o jornalista Miguel Ângelo Marques, que esteve no Posto de Comando Operacional em Pedrógão Grande, na noite de 17 de junho, os responsáveis pelo comando demoraram para falar com os órgãos de comunicação social “Nós quando chegámos ao Posto de Comando, estavam demasiado preocupados e já tinham indicação, aliás como nós, que havia vítimas mortais, e, portanto, eles não se mostraram muito interessados em falar, foram sempre “adiando, adiando” (comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

O jornalista da Lusa partilhou da mesma opinião:

(...) fui dos primeiros jornalistas a chegar ao posto de comando ao final do dia 17 de junho e demorei demasiado tempo (na minha perspetiva) a receber alguma informação do comandante responsável na altura - o 2.º CODIS de Leiria, Mário Cerol.

Para Reynolds, durante uma crise, é importante que a organização transmita uma mensagem o mais rapidamente possível:

Ser o primeiro a comunicar define a tua organização como uma fonte primária de informação. O público pode julgar o quão preparada a tua organização estava para uma emergência com base na rapidez com que respondeste. Respostas rápidas sugerem que há um sistema em curso e que ações apropriadas estão a ser tomadas (2014:53).

De acordo com a mesma autora “ser proactivo e fornecer recomendações e informação aos *media* e ao público o mais cedo possível, contribui para estabelecer a organização como uma fonte de notícias precisa, credível e oportuna, o que reforça as relações com os *media* e com o público” (2014: 200).

Por outro lado, Miguel Ângelo Marques referiu que os responsáveis pelo comando das operações delegaram a questão da comunicação nas autoridades políticas:

Só para ter uma ideia, a primeira pergunta que nós fizemos, pela indicação que tínhamos, haveria 6 pessoas mortas e eles, na altura, a única coisa que nos disseram é que era pior do que o que pensávamos. Não adiantaram mais do que isso e que depois quando o Presidente da República chegasse que falava, entretanto, acabou por ser o Secretário de Estado, mas foram pressionados para que isso acontecesse (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

Se num primeiro momento é o Secretário de Estado da Administração Interna Jorge Gomes que fala com os jornalistas no Posto de Comando Operacional, sucede-lhe o Presidente da República. De acordo com Miguel Ângelo Marques:

Em termos de comunicação, acho que não correu nada bem. Quando chegou o Presidente da República, a coisa acalmou um bocadinho, mas até essa altura, não houve nada que corresse bem, porque eles não sabiam como gerir aquela informação, eles não sabiam como gerir o incêndio, mas aquela informação também não foi muito fácil, não foi nada fácil (Miguel Ângelo Marques, comunicação via videochamada, em 8, outubro, 2018).

No entender deste jornalista, o Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa “acabou por ter maior capacidade para fazer essa gestão daquilo que é enfrentar os meios de comunicação social”.

Neste sentido, importa referir que a análise do inquérito mostrou que 52% dos respondentes demonstrou uma opinião positiva sobre a comunicação do Presidente da República durante os incêndios de Pedrógão Grande. Na perceção de quase metade dos inquiridos (44,5%) o Presidente da República foi ainda a figura que ficou com melhor imagem.

Os líderes eleitos e os líderes da comunidade desempenham um papel relevante em todas as fases da gestão da emergência, quer seja a receber como a transmitir mensagens sobre a catástrofe. É deveras importante que os gestores de emergência possam manter os líderes eleitos informados antes, durante e depois de uma catástrofe acontecer. Os líderes eleitos e os líderes da comunidade podem servir como porta-vozes credíveis ao comunicarem com o público, parceiros e com os órgãos de comunicação social (Haddow e Haddow 2014: 129).

Todavia, a comunicação por parte de figuras políticas num cenário de catástrofe pode ser controversa. Para o jornalista da Lusa, entrevistado neste estudo, o Presidente da República foi a figura mais acessível, mas “muitas vezes a sua presença relegou para segundo plano figuras mais importantes e com mais autoridade para falar sobre a evolução do incêndio”.

Este ponto de vista é, de certa forma, confirmado pelo relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios elaborado pela Comissão Técnica Independente, segundo o qual os responsáveis pelo comando confiaram esta função de informar os *media* e o público nos responsáveis políticos, durante um período significativo:

Importa referir ainda que, como órgão diretor no âmbito de uma operação de socorro, o PCO tem a obrigação de dar nota pública do ponto de situação da ocorrência de forma regular. Constatou-se que a autoridade operacional não o fez nas primeiras 30 horas da ocorrência. A autoridade política assumiu, em parte, essa função (2017: 133).

Independentemente da comunicação política, a autoridade operacional deve “conduzir a gestão da informação operacional de emergência nos diversos escalões, com o objetivo de fornecer, proactivamente, informação técnica e operacional, oportuna e precisa, aos órgãos de comunicação social e aos cidadãos” (relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios 2017: 133).

Este facto é especialmente relevante tendo em conta que, segundo a mesma fonte, “as informações de natureza operacional eram fornecidas de forma aparentemente oportunística, pelo poder político” (2017: 269).

De acordo com Haddow e Haddow (2014: 84), os líderes eleitos vão falar com os *media* durante uma catástrofe. A chave está em garantir que estas pessoas vão comunicar as mensagens críticas de forma rigorosa e oportuna.

No dia 18 de junho, pelas 20h50, quando o Comandante Operacional Distrital de Setúbal assumiu o Comando das Operações de Socorro uma das suas preocupações foi estruturar “a relação com a comunicação social, criando-se momentos pré-definidos para a realização de *briefings*. Disciplinou-se o acesso ao PCO” (Relatório Final do Processo de Inquérito n.º12/2017: 79)

Importa referir que o Sistema de Gestão de Operações prevê que “O COS, para o assessorar, pode nomear até 03 (três) oficiais, um para a segurança, um para as relações públicas e um outro para a ligação com outras entidades” (Despacho n.º 3551/2015 - Sistema de Gestão de Operações 2015: 2).

De acordo com este documento legislativo, o oficial de relações públicas está incumbido de “recolher permanentemente informação relevante para assessorar o COS nas suas declarações aos OCS e assegurar a permanente ligação com os OCS e as entidades oficiais que solicitem informações diretamente”. O oficial de relações públicas tem ainda as seguintes tarefas atribuídas:

- a) Prestar informações aos OCS e às entidades oficiais por delegação do COS;
 - b) Preparar os *briefings* para os OCS com base na informação recolhida;
 - c) Preparar eventuais conferências de imprensa;
 - d) Informar o COS das solicitações dos jornalistas;
 - e) Preparar o *dossier* de imprensa para fornecer aos jornalistas;
 - f) Acompanhar e informar o COS sobre as notícias difundidas pelos OCS;
 - g) Preparar o COS para possíveis questões dos jornalistas;
 - h) Informar o COS sobre as melhores formas de comunicação tendo em conta a mensagem a transmitir;
 - i) Preparar um conjunto de ideias - chave para direcionar eventuais respostas que não se enquadrem no âmbito das competências do COS;
 - j) Preparar visita aos locais de interesse nas ZI [Zonas de Intervenção], com os jornalistas
- (Despacho n.º 3551/2015 - Sistema de Gestão de Operações 2015: 4).

Embora esteja prevista a figura de oficial de relações públicas, o relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios indica que tal não se verificou, pelo menos numa fase inicial:

Pelas 19h00 surgem as primeiras indicações de alguns feridos (...). Rapidamente o incêndio entra na fase III do SGO. Estamos na fase em que as operações tendem a tornar-se complexas, obrigando à ativação das células de planeamento e logística. (...) Nesta fase já poderiam ter sido designados os oficiais de segurança, ligação e relações públicas, o que não aconteceu (2017: 136).

De acordo com o mesmo relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios, na organização de um Posto de Comando Operacional está prevista a realização de *briefings*, a uma determinada hora, com os órgãos de comunicação social, bem como a existência de um oficial para as relações públicas para os momentos em que o COS esteja indisponível, contudo “o comando de uma operação de socorro não pode ser prejudicado por estas circunstâncias, como parece ter acontecido em vários momentos” (2017:130).

Assim sendo, constata-se que a nomeação de um operacional para a função de oficial de relações públicas teria sido certamente benéfica para a comunicação da informação operacional de emergência, permitindo ao Comandante das Operações de Socorro concentrar-se na gestão da ocorrência, e assegurando independência face à comunicação dos responsáveis políticos. À distância, a tomada desta decisão poderia ter tornado a gestão da comunicação de crise mais eficaz e ter aliviado a pressão colocada pelos jornalistas sobre o Posto de Comando Operacional. Ora uma comunicação de crise eficaz minimiza o dano que a crise inflige na reputação da organização e lança as bases para reparar o dano que ocorreu (Coombs, 2010:58).

Se se verificou pressão dos órgãos de comunicação social, não é menos significativa a pressão dos responsáveis pelas entidades no Posto de Comando Operacional do incêndio de Pedrógão Grande, como demonstra o relatório coordenado pelo especialista Xavier Viegas:

O dia 18/6 trouxe igualmente consigo várias personalidades e entidades de apoio, assim como muitas equipas de comunicação social, nacionais e estrangeiras, que tentavam cobrir mediaticamente um dos mais trágicos incêndios rurais da história. Esta afluência de personalidades e entidades tornaram ainda mais caótico o PCO e a sua área envolvente (Viegas *et al.* 2017: 118).

Esta situação é também referida no relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios:

O seu funcionamento [do Posto de Comando Operacional], para além dos aspetos técnicos referidos, foi nos primeiros dias perturbado pela presença excessiva de autoridades e elementos de órgãos da comunicação social. Situação que se deveria evitar, pois a função de comando exige total concentração (2017: 15).

Segundo o mesmo documento, o COS independentemente da sua experiência tem que estar bastante disponível para a ação de coordenação e comando, uma vez, que nestes casos é necessário tomar dezenas de decisões por hora. Neste sentido, “a presença continuada de altas autoridades, que aguardam pelas suas explicações, perturba naturalmente os trabalhos de comando” (relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios 2017:130).

Esta situação teve um impacto negativo na medida em que devido à falta de espaço no Posto de Comando Operacional “alguns dos operadores tinham de sair para dar lugar às entidades e seus acompanhantes, com prejuízo para algumas das funções do PCO”, e ao mesmo tempo “estas visitas e reuniões ocupavam o tempo dos Comandantes, que tinham de as preparar e acompanhar, retirando-se assim do processo de decisão a que estavam afetos” (Viegas *et al.* 2017: 201).

Segundo o relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios “O comando operacional no terreno “caiu” sistematicamente em preocupações com os VIP as quais se adicionavam à já de si dramática situação operacional” (2017: 269). De facto, verificou-se que o COS dedicou muito do seu tempo com vários responsáveis pelas entidades, à medida que estes foram chegando ao Teatro de Operações:

O COS em funções desde as 22h00 do dia 17 de junho até às 20h50 do dia 18 de junho, realizou 11 briefings operacionais a outras tantas entidades que ali se deslocaram, o que se entende não ser razoável para o bom comando da operação em curso (relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios, 2017: 131).

Importa refletir sobre estes dados, se nas primeiras 30 horas da ocorrência a autoridade operacional não fez nenhuma nota pública do ponto de situação, mas fez onze *briefings* operacionais aos representantes das diferentes entidades, o que terá contribuído mais para uma eventual desconcentração dos Comandantes das Operações de Socorro da gestão da ocorrência?

b) Gestão do caso da falsa queda do avião

Durante as entrevistas o caso da falsa queda do avião foi indicado como um exemplo em que houve má gestão da informação, por parte das entidades oficiais. Por esta razão, considerou-se importante refletir sobre este episódio.

No dia 20 de junho, dois aviões Canadair espanhóis estavam a operar no teatro de operações, servindo-se da barragem do Cabril para abastecimento de água. Pelas 17h00, um

grupo de operacionais que trabalhava na Aldeia da Louriceira avistou um desses aviões em movimento descendente, de seguida, o grupo ouviu uma explosão acompanhada por um denso fumo na mesma direção em que a aeronave tinha deixado de ser avistada. A intensidade da explosão fê-los assumir e reportar ao Posto de Comando a queda de um avião Canadair. Mais tarde, a investigação veio a provar que a explosão teria sido provocada pelo rebentamento de duas botijas de gás de uma caravana que se encontrava estacionada na zona, na sequência da passagem da frente de chama. O avião, por sua vez, estaria a baixar de altitude para ir abastecer, só que o fumo da explosão terá impedido que o grupo de operacionais de o ver levantar (Viegas *et al.* 2017: 114-115).

A informação da queda do avião ter-se-á espalhado e levou os jornalistas a noticiarem este acontecimento. Embora não houvesse confirmação oficial por parte da Autoridade Nacional de Proteção Civil, nem de nenhum dos responsáveis políticos, alguns elementos das autoridades e vários procedimentos em curso indicaram que tinha caído uma aeronave. Na sua entrevista, o jornalista do Observador relatou:

Lembro-me de ter estado na frente de fogo nesse dia e de ter perguntado a pelo menos dois agentes (um polícia e um elemento da proteção civil) o que se tinha passado. Ambos apontaram para uma coluna de fumo negra e disseram que tinha ali caído um avião durante o combate — pelo que demos também a notícia, confirmada por fontes operacionais no terreno. Vir-se-ia a descobrir que nenhum avião tinha caído.

A jornalista Sara Antunes de Oliveira que conduziu um direto para a SIC²⁶, na sequência deste episódio, também referiu que a informação veiculada sobre a queda da aeronave tinha sido confirmada:

Não apenas com pessoas deste mesmo posto de comando, pessoas que têm responsabilidade das várias áreas, que estão aqui envolvidas como operacionais, que confirmaram que a informação que chegou aos operacionais era de que deviam procurar uma aeronave que tinha caído, porque um Canadair tinha caído. E, mesmo, aqui, neste Posto de Comando, a expressão que usaram e que eu relatei, durante os diretos que fomos fazendo, era de que “o avião, sim, caiu” foi isso que me disseram, duas vezes, duas pessoas diferentes, neste Posto de Comando (Oliveira 2017).

²⁶ Transcrição do direto no Anexo 2.

Ao mesmo tempo, segundo Sara Antunes de Oliveira houve outros indícios que suportavam a tese de que o avião tinha caído, tinha sido avistada uma bola de fogo, a mobilização de meios e a limitação de acesso ao local:

Portanto, se somarmos a isso o facto de haver um silêncio, se somarmos a isso o facto de nos virem explicar como é que a notícia chegou, que tinha havido uma explosão, uma bola de fogo tinha sido vista, que havia o relato da queda e que estavam à procura. A informação de que o INEM tinha chegado ao local e que só não aterrou por falta de combustível, mas que já tinha identificado o local. A identificação precisa do local onde tinha caído esta aeronave. O facto da GNR não deixar nenhum jornalista chegar a essa zona. Toda esta confluência de questões acabou por fundar a convicção de que a aeronave tinha, de facto, caído, de que era praticamente oficial que assim tinha sido, e que havia apenas dúvidas quanto ao eventual número de vítimas e quanto à nacionalidade da aeronave (Oliveira 2017).

Segundo João Francisco Gomes “a notícia foi unanimemente divulgada e, atrevo-me a dizer, com grande responsabilidade da parte das autoridades, que reiteraram a informação a vários jornalistas, a mim incluído”.

Por volta das 17h30, a Força Aérea espanhola confirmou que o avião que supostamente tinha caído não era espanhol. Contudo, só no *briefing* das 19h00 é que o Comandante Vaz Pinto, que era o COS daquele período, anuncia que a Autoridade Nacional de Protecção Civil não tem conhecimento da queda de nenhum avião:

Confirmo não só que estão as aeronaves presentes neste teatro de operação operacionais, como estou habilitado a confirmar que “nenhuma, nenhuma” aeronave contratada ou propriedade do Estado ao serviço da Autoridade Nacional de Protecção Civil tenha caído (Pinto 2017).

Segundo Sara Antunes de Oliveira, durante duas horas os jornalistas portugueses e estrangeiros noticiaram a queda da aeronave, sem que ninguém desmentisse esta informação, quando afinal as autoridades operacionais rapidamente terão percebido que não tinha caído nenhuma aeronave.

Confesso que me sinto num estado meio de estupefação porque não há nenhum momento, em que assim que se percebe que nenhuma das aeronaves de combate aos incêndios caiu e, como explicou aqui o comandante operacional, cedo foi fácil perceber isso, que nenhuma das aeronaves de combate ao incêndio caiu, isso foi rápido de perceber porque todas elas foram contactadas. Porque é que não há nenhum momento em que alguém venha dizer “não caiu nenhuma das nossas e é altamente improvável que estivesse outra aeronave no ar, portanto

pode haver aqui uma confusão, vamos ter calma apesar de aqui as pessoas também terem admitido essa notícia como sendo verdadeira” (Oliveira 2017).

O jornalista João Francisco Gomes partilha da mesma opinião de que era possível evitar que a notícia falsa fosse tão divulgada:

Chocou-me sobretudo a facilidade com que aquela mentira se propagou, pois seria facilmente detetável: os meios aéreos são os meios mais controlados num incêndio. O posto de comando sabe exatamente quantos aviões e quantos helicópteros estão ao serviço, conseguiria contactar com todos os pilotos ou com os aeródromos de onde partem e rapidamente perceber que não haveria nenhum em falta.

Outro dado a ter em conta é que, de acordo com Sara Antunes de Oliveira, nesse *briefing* que ocorre só duas horas depois da informação, o COS só esclarece a situação, após ser questionado sobre o assunto pelos jornalistas.

Depois chegamos aqui a este momento, começa o *briefing*, em que esse *briefing* começa com a situação operacional, como qualquer outro briefing que tem sido feito até agora, e é preciso um jornalista perguntar, “Mas afinal não nos vai dizer nada sobre a aeronave? Podemos dizer que não caiu aeronave nenhuma?” (Oliveira 2017).

A confirmar-se esta situação, isto significa que não houve preocupação em rapidamente acabar com os rumores, o que pode ter prejudicado a comunicação.

Os rumores e a informação errada abundam na resposta a uma catástrofe. Responder de forma rápida com informação precisa para combater os rumores e a informação errada é decisivo para manter a credibilidade do esforço da resposta (Haddow e Haddow 2014: 112). Os rumores devem ser corrigidos, uma vez que há consequências se as organizações não os levarem em consideração (Haddow e Haddow 2014: 148).

No entender de Barrantes *et al.* (2009:114) um rumor é uma informação que não pode ser verificada, mas que se torna plausível para os *media* e para o público (...). A melhor maneira para gerir um rumor é identificá-lo o mais precocemente e neutraliza-lo com declarações claras feitas imediata e abertamente, que devem ser apoiadas por provas sólidas e declarações de especialistas.

Também Reynolds refere que se deve “manter os *media* atualizados com informação precisa reduz a especulação e os rumores” (2014: 88). De acordo com esta autora, a monitorização e análise dos *media*, incluindo, das redes sociais, é uma função central que consiste numa fonte oportuna de informação durante uma crise (2014: 106). De acordo com

Reynolds é possível pedir uma retração ou uma correção a um jornalista quando “ um erro factual grave é cometido e há material que refute a peça. Se isto acontecer, peça uma correção imediata que seja divulgado com o mesmo destaque que a peça original” (2014: 207).

Face ao exposto, seria recomendável que as autoridades operacionais, ao tomarem conhecimento de que afinal nenhum avião tinha caído, e sabendo que a informação contrária estava a ser erradamente veiculada nos órgãos de comunicação social, se tivessem apressado em retificá-la, nomeadamente, através de um comunicado ou num *briefing* antecipado.

Indo mais além, pode afirmar-se que um rápido esclarecimento teria demonstrado mais respeito pelos jornalistas, mas também pelos familiares e amigos dos operacionais ligados às aeronaves, visto que ao tomarem conhecimento desta (falsa) notícia terão, certamente, ficado ansiosos/preocupados, o que inclui também uma escala internacional, uma vez que no teatro de operações trabalhavam meios aéreos de outros países.

c) Alteração dos *briefings* à comunicação social para a sede da ANPC

O incêndio de Pedrógão Grande foi dado como dominado, no dia 22 de junho de 2017. No dia 18 de julho de 2017, a Autoridade Nacional de Proteção Civil emitiu um comunicado²⁷ a anunciar que iam passar a efetuar “dois briefings diários, ou mais sempre que a situação operacional assim o justificar, com os jornalistas, para efetuar o ponto de situação sobre os incêndios rurais”, a partir da sede da ANPC, em Carnaxide. No mesmo comunicado é referido que:

Com estas medidas, a ANPC visa simultaneamente disponibilizar em contínuo informação operacional aos jornalistas de modo a poderem realizar o seu trabalho com o máximo rigor e eficiência, libertando assim os comandantes das operações de socorro para se concentrarem no essencial que é a conduta das operações de proteção civil nos vários teatros de operações (ANPC:2017).

Face à justificação apresentada, importa, novamente, invocar a figura do oficial de relações públicas, prevista no Sistema de Gestão de Operações. Tal como foi referido, por delegação do Comandante das Operações de Socorro, o oficial de relações públicas pode prestar informações aos órgãos de comunicação social e às entidades oficiais.

Como já foi referido, nas entrevistas realizadas, não foi possível falar com os representantes da Autoridade Nacional de Proteção Civil sobre o caso específico dos incêndios de Pedrógão Grande, devido a constrangimentos legais, como tal, não foi possível perguntar se

²⁷ Ver Anexo 3.

a decisão da mudança dos *briefings* sobre a situação operacional para a sede da ANPC, em Lisboa, resultou da experiência verificada nessa ocorrência. Mesmo assim, julgamos que não foi uma mera coincidência temporal. Esta associação também é efetuada no relatório coordenado pelo especialista Xavier Viegas:

Verificou-se que durante o incêndio alguns elementos afetos à estrutura dos Bombeiros ou da ANPC prestaram declarações à Comunicação Social (CS) que foram consideradas como sendo menos oportunas ou incorretas. Este facto levou a Direção da ANPC a restringir em absoluto o acesso dos elementos operacionais de proteção civil aos MCS [Meios de Comunicação Social]. A partir daqui toda a informação referente aos incêndios passaria a ser dada, de uma forma centralizada, em duas reuniões diárias realizadas em Carnaxide, na sede da ANPC, uma de manhã e outra ao final da tarde (Viegas *et al.* 2017: 204-205).

Para Ray e Seitel (in Coombs 2010: 162) “o(s) porta-voz(es) deve(m) comunicar a “uma voz”, o que significa que os esforços devem ser coordenados para manter uma mensagem consistente”.

Viegas *et al.* alertam para o facto de esta mudança não ter impedido que os meios de comunicação social fizessem cobertura jornalística a partir dos locais onde lavravam os incêndios, nem que estes deixassem de recorrer a autarcas e populares, o que se refletiu “numa presença mais constante de críticas à atuação dos meios de combate, sem a contrapartida de outras opiniões” (Viegas *et al.* 2017: 205). Atendendo a esta consideração, deduz-se que a decisão da ANPC de deixar de prestar declarações a partir do terreno, pode ter dado espaço a outras vozes que com as suas críticas menos favoráveis podem ter um impacto negativo a imagem da organização.

Coombs refere que “os *media* precisam de preencher o vazio de informação e a ausência de um porta-voz da organização não vai evitar os jornalistas de cobrir uma crise” (2010:163).

Esta decisão foi criticada pelo Presidente da Liga dos Bombeiros, Jaime Marta Soares, que acusou a ANPC de implementar a “Lei da Rolha”:

Impera a Lei da Rolha, é um atentado à informação e julgo que suspende o funcionamento democrático do direito de cada um que está no terreno e, neste caso concreto dos comandantes operacionais distritais e leva-me a questionar se eles servem para comandar, porque é que não hão-de servir para informar? (Soares 2017).

Neste âmbito, Jaime Marta Soares sugeriu a criação de gabinetes de crise no local com a função de lidar com os órgãos de comunicação social:

Se, porventura, não têm capacidade e querem poupar os comandantes distritais de exercerem esta função instalam no local, imediatamente, um gabinete de crise de contactos e de informação para que a comunicação social e o país, em geral, possam saber o que se está, efetivamente, a passar no terreno (Soares 2017).

Esta recomendação é também indicada no relatório elaborado pelo Centro de Estudos sobre Incêndios Florestais “deveria haver em cada TO [Teatro de Operações] importante uma célula de comunicação com capacidade de prestar à CS [Comunicação Social] a informação que pudesse ser disponibilizada para informar a população” (Viegas *et al.* 2017: 204-205).

Também a Comissão Técnica Independente propôs que a organização do Posto de Comando Operacional contemplasse, em paralelo e em lugar autónomo, “áreas dedicadas às entidades sem intervenção direta no TO, nomeadamente para autoridades e comunicação social” (relatório de análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios 2017:169).

d) Síntese

Numa fase inicial, os responsáveis no Posto de Comando Operacional de Pedrógão Grande demoraram a falar com os órgãos de comunicação social. Em teoria, durante uma crise, transmitir uma mensagem o mais cedo possível contribui para tornar a organização numa fonte credível de informação, demonstrando que está a tomar ações apropriadas e reforçando a sua relação com o público e com os *media*.

O incêndio de Pedrógão Grande pelas suas dimensões e pelo seu impacto envolveu muitos órgãos de comunicação social, que colocaram alguma pressão sob o Posto de Comando Operacional. O Comandante das Operações de Socorro deve divulgar junto dos órgãos de comunicação social e, por inerência, do público em geral, informação técnica e operacional, de forma proactiva, oportuna e precisa. A leitura dos relatórios sobre o incêndio indica que não foi designado um oficial de relações públicas, contudo, a existência de um operacional com esta função, tal como está previsto no Sistema de Gestão de Operações, poderia ter facilitado a comunicação com os jornalistas e aliviado o Comandante das Operações de Socorro.

Ao mesmo tempo, verificou-se que durante as primeiras 30 horas do incêndio de Pedrógão Grande, a autoridade operacional confiou a questão da comunicação nos responsáveis políticos. Os líderes eleitos têm um papel importante na gestão da comunicação de crise, quer seja como recetores, quer seja como transmissores das mensagens sobre a catástrofe.

Enquanto recetores, a contínua presença de altas autoridades no PCO de Pedrógão Grande, a aguardar explicações dos COS, poderia, eventualmente, ter perturbado os trabalhos de comando, de acordo com os relatórios sobre o incêndio.

Enquanto transmissores, os responsáveis políticos podem revelar-se porta-vozes credíveis perante a população, como aconteceu com o Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa. No entanto, a comunicação dos responsáveis políticos não deve substituir, mas deve antes complementar as informações das autoridades operacionais, por uma questão de rigor técnico e para evitar casos de oportunismo político.

Em relação ao caso da falsa queda do avião, embora seja difícil aferir até que ponto era oficial a informação que induziu os jornalistas a dar conta desse acontecimento, é certo que as autoridades operacionais, assim que confirmaram que não tinha havido nenhum acidente com nenhuma aeronave envolvida no combate ao incêndio, deveriam ter-se empenhado em desmentir esse rumor o mais rapidamente possível, de modo a pôr fim a uma notícia que estava a ser intensamente veiculada pelos órgãos de comunicação social portugueses e estrangeiros. Este caso não terá sido esclarecido de forma proactiva, uma vez que só foi clarificado, duas horas depois do episódio que gerou esta confusão ter acontecido, num *briefing* “regular” e após uma pergunta de um jornalista sobre este assunto.

No que diz respeito à alteração dos *briefings* à comunicação social sobre os incêndios florestais para a sede da ANPC, esta mudança além de ter sido vista como uma tentativa de silenciar os bombeiros e elementos da estrutura, não impediu os jornalistas de fazerem a cobertura dos incêndios no terreno recorrendo a outras fontes com opiniões nem sempre favoráveis ao modo como se estava a processar o combate. Por sua vez, os relatórios sobre o incêndio propõem a criação, no local dos incêndios, de uma célula/área dedicada a prestar informação aos órgãos de comunicação social, com vista a libertar o Posto de Comando Operacional. Num teatro de operações com alguma complexidade, a designação de um oficial de relações públicas, conforme previsto no Despacho n.º 3551/2015 que define o Sistema de Gestão de Operações, pode também contribuir para manter os comandantes das operações de socorro concentrados na condução das operações de proteção civil.

Discussão de Resultados

Em primeiro lugar, convém referir que os resultados obtidos não podem ser generalizados à população em geral, por se tratar de uma amostra não probabilística por conveniência. No entanto, fornecem-nos indicações úteis sobre aquilo que ocorre em matéria de comunicação de crise em situações de catástrofe, tendo como base os incêndios de Pedrógão Grande.

A revisão de literatura contribuiu de forma decisiva para compreender o papel da comunicação de crise em situações de catástrofe e perceber em que medida a comunicação de crise em Pedrógão Grande correspondeu às expectativas dos públicos.

Durante a realização desta investigação foi evidente a falta de abertura da esmagadora maioria das entidades para falar sobre este tema. Assim, é curioso que se tenha verificado esta indisponibilidade por parte dos gabinetes de comunicação, uma vez que, pela lógica da sua natureza, seriam facilitadores de comunicação.

Quando houve abertura, esta foi muito condicionada: por exemplo, a Guarda Nacional Republicana colocou uma série de exigências para participar nesta dissertação e da parte da Autoridade Nacional de Proteção Civil não foi possível falar sobre o caso de Pedrógão Grande devido ao contexto legal da situação.

A inibição, somada ao facto de o caso estar a ser investigado pela justiça constituíram fortes condicionantes para o estudo, impedindo-nos de conhecer a forma como as diversas entidades envolvidas de âmbito nacional geriram a questão da comunicação face ao incêndio de Pedrógão Grande. Verificou-se que localmente houve maior abertura, ou seja, os municípios mostraram-se mais disponíveis para abordar o assunto. Apenas um dos quatro municípios que aceitaram colaborar (Góis) era liderado pelo mesmo partido político que estava no Governo.

Nenhum dos responsáveis políticos aceitou colaborar com esta investigação, o que denota alguma falta de vontade para refletir sobre o tema. Pelo contrário, os jornalistas mostraram-se bastante disponíveis para falar sobre o caso e partilhar a sua experiência. Esta classe profissional demonstrou autonomia e interesse e, deste modo, foi possível conhecer a perceção dos jornalistas que cobriram o evento relativamente ao acesso à informação sobre o caso, tal como se pretendia.

Por sua vez, os resultados obtidos com os inquiridos permitiram investigar a perceção da opinião pública relativamente às ações tomadas pelas autoridades.

Quando questionados sobre o que haviam sentido, quando visualizaram as imagens do incêndio, 34,3% dos inquiridos respondeu tristeza, 14,9% revolta e 13,6% medo. O

desenvolvimento de emoções negativas por parte dos indivíduos pode fazer com que se comece a questionar a legitimidade das organizações, uma vez que as suas ações não estão alinhadas com as suas expectativas.

Relativamente à validade das hipóteses formuladas inicialmente, convém referir que, na ausência de colaboração, não foi possível aferir a importância atribuída ao nível do planeamento no âmbito da comunicação de crise, e como tal, não é possível tirar ilações sobre o grau de profissionalismo nesta matéria das instituições públicas e privadas.

Todavia, fica a nota de que nenhuma das entidades entrevistadas tinha plano de comunicação de crise, remetendo para as orientações do Sistema de Gestão de Operações e dos planos municipais de emergência e proteção civil. Por conseguinte, constatou-se que a temática da comunicação de crise foi unicamente associada a uma resposta a uma emergência. Esta situação exclui outras tipologias de crise que podem afetar a imagem da organização. Paralelamente, também não se considera os procedimentos que devem ser implementados durante as fases de preparação e recuperação, impedindo uma abordagem integrada da comunicação de crise. A existência de um trabalho pré-feito (por exemplo, modelos de comunicados) poupa tempo e faz a diferença, em plena crise. Em relação às estratégias de comunicação, sublinhe-se que o protocolo de comunicações está assente numa estrutura vertical de disseminação de informação, que segue uma cadeia de comando que vai do nível local até ao nacional.

Ainda sobre a hipótese de a comunicação de crise ter sido pouco profissional, importa referir que no início da noite de 17 de junho, perante a gravidade dos acontecimentos, os responsáveis pelas operações não se preocuparam com a questão da comunicação, tendo em conta os depoimentos dos jornalistas e os relatórios analisados. Assim sendo, foi notória uma falta de estratégia de comunicação de crise e falhas na preparação no período que antecedeu a ocorrência (apesar disso, importa ter em conta que também ninguém esperava que a ocorrência existisse, muito menos com a dimensão que teve). A informação ao público foi completamente delegada nas autoridades políticas nas primeiras 30 horas dos incêndios que, à primeira vista, não são as que possuem mais legitimidade e imparcialidade para fazer a gestão da informação operacional de emergência. Compreende-se, obviamente, que, durante um incêndio, a prioridade do Comandante das Operações de Socorro deve ser a proteção de pessoas e bens e o combate do incêndio. No entanto, o Posto de Comando Operacional tem a obrigação de dar nota pública do ponto de situação da ocorrência de forma regular, por uma questão de rigor técnico. Assim, em cenários de alguma complexidade, pode ser benéfica a designação de um oficial de relações públicas com a função de assessorar o COS e articular com os *media*, tal

como está previsto no Sistema de Gestão de Operações. É importante que o Comandante das Operações de Socorro e/ou o oficial de relações públicas estejam à vontade na área de comunicação de crise, de modo a poder corresponder de forma atempada às expectativas de todos os *stakeholders*: responsáveis políticos, comunicação social, vítimas, familiares das vítimas, público em geral.

Por sua vez, a comunicação dos responsáveis políticos deve focar-se mais em mensagens de apoio dirigidas aos vários *stakeholders*, do que em informações de carácter mais operacional.

Esta situação também ajuda a confirmar a hipótese “Os jornalistas que acompanharam o incêndio de Pedrógão Grande encontraram dificuldades em aceder às informações sobre a catástrofe”. De facto, verificou-se que, numa fase inicial, houve uma demora por parte dos responsáveis pelas operações em falar com os órgãos de comunicação social. Perante uma crise, as organizações devem ser proactivas e empenhar-se em ser a fonte primária de informação, para manter a sua credibilidade, e evitar a disseminação de rumores que depois custam a esclarecer.

Os jornalistas relataram que não houve grandes restrições no Posto de Comando Operacional de Pedrógão Grande, numa fase inicial, mas que, com o avançar do tempo, o espaço de manobra foi diminuindo. A regularidade das conferências de imprensa (*briefings*) foi um aspeto positivo destacado pelos jornalistas, quando avaliaram o fluxo de informação dado pelas entidades oficiais. Assim, uma vez que a realização dos *briefings* à comunicação social no terreno era vantajosa, segundo os jornalistas entrevistados, é, até certo ponto, questionável a mudança dos mesmos para a sede da ANPC, na sequência dos incêndios de Pedrógão Grande. Da análise dos relatórios e das entrevistas, ficou a dúvida, se os elementos que desempenharam a função de COS terão sido mais perturbados com os *briefings* às autoridades políticas ou com os *briefings* dedicados à comunicação social. Por outro lado, os relatórios analisados recomendam que nos grandes incêndios, seja implementada uma área dedicada a prestar informação aos órgãos de comunicação social, numa zona contígua ao Posto de Comando Operacional. Esta situação pode ajudar a proteger a imagem das entidades, uma vez que os jornalistas vão sempre para o terreno e é a missão deles recorrer a todo o tipo de fontes. Segundo o testemunho de alguns voluntários, houve questões que deviam ter sido abordadas e que não foram abordadas pelos órgãos de comunicação social, como a questão da falta de água e outras carências vividas pela população afectada.

Quando questionados sobre as dificuldades sentidas durante a cobertura dos acontecimentos, em teoria, seria de esperar reclamações face ao acesso às fontes, contudo os

jornalistas entrevistados salientaram o desgaste emocional inerente ao contacto com as vítimas e o seu sofrimento, ou seja, o lado humano da tragédia, e da importância de saber separar a emoção da informação, sem cair no sensacionalismo.

Relativamente ao que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação, os jornalistas recomendaram a adoção de uma postura mais transparente e proactiva por parte dos responsáveis, uma comunicação mais eficiente no terreno e o envolvimento de mais técnicos de diferentes áreas a falar sobre o assunto, fora dos momentos dos *briefings*.

No que diz respeito à necessidade de uma atitude mais proactiva, importa mencionar o caso da falsa queda do avião, que demorou duas horas a ser esclarecido. De facto, a literatura sobre comunicação de crise recomenda que as organizações monitorizem permanentemente a cobertura mediática, e mantenham os órgãos de comunicação atualizados com informação precisa, de modo a reduzir a especulação e os rumores que podem prejudicar a imagem da organização.

Em relação à terceira hipótese “A opinião pública faz uma avaliação negativa sobre a imagem das entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande”, os dados obtidos com o inquérito apontam nesse sentido.

Na avaliação efetuada à comunicação das diferentes entidades, apenas o INEM, a Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande e o Presidente da República recolhem uma opinião mais positiva que negativa. Destacam-se, pela negativa, a Ascendi, a EDP e a Ministra da Administração Interna, na medida em que se constatou que 57,4% dos inquiridos considera que a comunicação da EDP foi má ou muito má, 54,4% faz a mesma avaliação da comunicação da Ascendi, e 54,2% também avalia pela negativa a comunicação da então Ministra da Administração Interna Constança Urbano de Sousa.

A avaliação da comunicação da EDP e da Ascendi foi mais negativa que a dirigida aos responsáveis políticos, isto pode, eventualmente, significar que o público esperava outra atitude ao nível da comunicação, por parte destas empresas.

Para 25,7% dos respondentes, a antiga Ministra da Administração Interna e o seu ministério foram aqueles que apresentaram pior imagem perante a opinião pública. Duas das razões apontadas pelos inquiridos para esta escolha estão relacionadas com erros na comunicação e falta de conhecimentos técnicos. Para 24,2% dos inquiridos, a Autoridade Nacional de Proteção Civil foi a instituição que apresentou pior imagem e 7,1% consideraram que foi a Guarda Nacional Republicana.

Pela positiva, destaca-se o Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa. Perto de metade dos inquiridos (44,5%) considerou que foi a figura que ficou com melhor imagem. As justificações apresentadas prendem-se, essencialmente, com quatro características/atitude demonstradas por Marcelo Rebelo de Sousa: sensibilidade para com as populações afetadas, proximidade/presença no local da tragédia, boa capacidade de comunicação e exigência do apuramento de responsabilidades.

Os dados obtidos revelam ainda que 52% dos respondentes tem uma opinião positiva sobre a comunicação do Presidente da República, enquanto apenas 22,5% tem uma opinião positiva sobre a comunicação do Primeiro-ministro.

O Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, foi ainda indicado pelos jornalistas como a figura mais acessível, devido ao seu perfil comunicador e por ter apelado ao apuramento de responsabilidades.

Os líderes eleitos desempenham um papel relevante na gestão da comunicação de crise, quer seja como recetores, quer seja como transmissores das mensagens sobre a catástrofe. Seguindo esta lógica, o Presidente da República destacou-se enquanto transmissor, revelando-se um porta-voz credível. Dado o *feedback* altamente positivo relativamente à prestação do Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa, teria sido pertinente perceber qual a sua afinidade com a teoria de comunicação de crise, contudo, o pedido de colaboração neste estudo não foi acedido (ver Apêndice 29).

Na qualidade de recetoras, as altas autoridades podem ter exercido pressão no Posto de Comando Operacional de Pedrógão Grande, enquanto aguardavam explicações dos Comandante das Operações de Socorro, situação que pode, eventualmente, ter perturbado os trabalhos de comando, atendendo aos relatórios sobre o incêndio.

De acordo com Filipa Rodrigues e as testemunhas privilegiadas, as vítimas demonstraram estar revoltadas com as entidades, uma vez que se sentiram abandonadas por estas quando mais precisaram. Este sentimento prolongou-se no pós-incêndio, com as vítimas a considerarem que face a tudo o que perderam poderiam ter sido mais apoiadas. Segundo, Filipa Rodrigues, os representantes das entidades oficiais apareceram “para pousar para a fotografia e pouco mais”. De acordo com o seu depoimento, as entidades deram pouco apoio às vítimas, nomeadamente, a Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande.

Os voluntários e os elementos que desenvolveram projetos na região fizeram um balanço positivo da colaboração com as entidades locais e sentiram um relativo desfasamento entre o que era comunicado nos *media* pelos responsáveis políticos face à realidade no terreno. Na perceção da maioria dos voluntários, imediatamente após a tragédia, é muito difícil adequar

a comunicação no âmbito da solidariedade e do voluntariado às necessidades verificadas terreno. Contudo, num segundo momento deve ser comunicado com mais rigor o que faz efetivamente falta, e qual a melhor forma para as pessoas puderem ajudar. A comunicação das entidades oficiais pode influenciar o aparecimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe.

Por fim, refira-se que na perceção dos inquiridos as principais falhas verificadas nos incêndios de Pedrógão Grande foram a falta de prevenção (68,3%), as más condições atmosféricas (57%) e a má coordenação de meios (53,9%). De acordo com as respostas dos inquiridos, para evitar situações semelhantes deve haver uma maior aposta na prevenção (84,8%), uma maior coordenação entre as diferentes entidades (56,9%) e uma maior vigilância (48,8%).

Também os operacionais que estiveram no terreno a debelar o incêndio, consideraram que o combate aos incêndios florestais seria mais eficaz, se houvesse mais cooperação e partilha de conhecimento entre as diferentes entidades.

Por sua vez, os peritos florestais defenderam que é necessário concretizar as políticas de defesa e a valorização da floresta.

Conclusão

Esta dissertação procurava responder à pergunta colocada inicialmente: “Até que ponto a comunicação de crise em Pedrógão Grande foi ao encontro das expectativas dos públicos”?

Uma crise é um evento inesperado que ameaça as expectativas dos indivíduos e afeta o desempenho da organização. A comunicação de crise visa limitar os danos na reputação da organização e resguardar a sua imagem. Uma catástrofe pode evoluir para uma crise dentro de uma organização, sobretudo, se o público entender que a resposta foi inadequada.

Os incêndios de Pedrógão Grande, pelas circunstâncias em que se desenvolveram e, sobretudo, devido à existência de um elevado número de vítimas mortais, mereceram uma enorme atenção mediática que testou a credibilidade de várias organizações.

Este estudo deparou-se com uma grande dificuldade em avaliar o sucesso da comunicação de crise nas organizações governamentais, visto que a literatura existente se foca sobretudo no setor empresarial, onde é possível medir o impacto da crise através da análise dos lucros.

Atendendo aos objetivos propostos, considera-se que, apesar de tudo, foi possível compreender em que medida a gestão da comunicação de crise em Pedrógão Grande correspondeu às expectativas dos públicos, uma vez que conseguimos conhecer a perceção dos jornalistas que cobriram o evento relativamente ao acesso à informação sobre o caso e investigar a perceção da opinião pública relativamente às ações tomadas pelas autoridades.

Durante a investigação, verificou-se que a maior dificuldade em cumprir os objetivos previamente definidos consistia em analisar a forma como as diversas entidades envolvidas geriram a questão da comunicação face ao incêndio de Pedrógão Grande, sob o ponto de vista das instituições, uma vez que as mesmas demonstraram pouca abertura para falar sobre o mesmo. Com efeito, uma das primeiras conclusões que este trabalho merece escora-se no facto de, em Portugal, as entidades, sobretudo de âmbito nacional, terem aparentemente algum receio de falar sobre os seus problemas de comunicação. Pelo contrário, verificou-se uma maior abertura ao nível das entidades locais e dos jornalistas para falar sobre o tema.

Em relação às hipóteses formuladas, dada a condicionante do estudo mencionada anteriormente, não foi possível verificar estatisticamente se a comunicação das instituições envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande foi pouco profissional. Apesar disso, tendo em conta as entrevistas realizadas, verificou-se uma ausência de planos de comunicação de crise que revela um grande desfasamento entre a teoria e a prática nesta área das relações públicas.

A segunda hipótese “Os jornalistas que acompanharam o incêndio de Pedrógão Grande encontraram dificuldades em aceder às informações sobre a catástrofe”, as vozes foram discordantes nesse caso, tendo em conta que alguns jornalistas manifestaram esse controlo de informação e outros indicaram que não sentiram qualquer tipo de condicionamento, salientando até como positivo o facto de haver vários *briefings* diários sobre o tema.

Numa primeira fase, os responsáveis políticos é que assumiram a função de informar o público, assim, em plena catástrofe, coube aos políticos esclarecer sobre a parte operacional, o que não é o mais adequado.

Por sua vez, a hipótese “A opinião pública faz uma avaliação negativa sobre a imagem das entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande” foi confirmada pelos dados do inquérito, embora não se possa generalizar as suas conclusões, visto ser esta uma amostra não probabilística por conveniência. No geral, os inquiridos fizeram uma avaliação negativa da comunicação das diferentes entidades e das figuras envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande.

A análise das entrevistas revelou que as vítimas sentiram pouco apoio por parte das entidades oficiais. Em teoria, seria recomendável um acompanhamento das vítimas numa fase pós-crise.

Neste ponto, como referido previamente, faz-se a seguinte ressalva de que se tratando de uma amostra não probabilística por conveniência, os resultados obtidos não podem ser generalizados ao resto da população, todavia não deixam de nos dar indicações úteis sobre as principais tendências de fundo neste domínio.

Os incêndios de Pedrógão Grande puseram à prova as capacidades de várias instituições e levaram à alteração de procedimentos ao nível da comunicação, sendo a mais evidente a alteração na relação com os jornalistas durante os incêndios promovida pela Autoridade Nacional de Proteção Civil.

A prestação do Presidente da República Marcelo de Sousa, no domínio da comunicação, foi positiva, na perceção dos inquiridos e dos entrevistados, pelo que se pode considerar que esta figura mantém a popularidade intacta em plena catástrofe.

As organizações devem refletir sobre as suas estratégias de comunicação, investir na fase de planeamento, de modo a organizar uma resposta mais eficaz perante uma crise e preparar uma rápida recuperação.

Os incêndios de Pedrógão Grande colocaram vários desafios às entidades intervenientes e aos responsáveis políticos, no campo da comunicação de crise. É importante, aprender com os aspetos positivos e negativos que marcaram este caso, sendo certo que cada crise é única,

pelo que a aplicação da mesma estratégia, nem sempre conduz aos mesmos resultados. Espera-se que as conclusões a retirar desta análise possam contribuir para um maior conhecimento sobre o modo como devem ser encaradas crises semelhantes no futuro.

O tempo limitado e a necessidade de manter o foco durante a investigação impediu-nos de aprofundar determinadas matérias, neste sentido propõem-se algumas linhas futuras de investigação, que, a concretizarem-se, podem complementar este estudo.

Embora tenha sido uma das entidades mais focadas nesta dissertação, seria pertinente elaborar um estudo sobre comunicação de crise totalmente dedicado à Autoridade Nacional de Proteção Civil, que abordasse em que medida o escrutínio jornalístico de que esta entidade foi alvo, na sequência dos incêndios de Pedrógão Grande, possa ter influenciado as mudanças de chefias que se registaram.

Seria igualmente interessante replicar a presente investigação tendo como objeto de estudo o caso dos incêndios de outubro de 2017. Outra investigação poderia comparar a gestão da comunicação de crise nos incêndios de junho de 2017 com os incêndios de outubro de 2017, ou então com os incêndios de 2018, tendo em contas as várias alterações que se registaram em matéria de leis, prevenção, e formas de actuação no terreno.

De igual modo, sugere-se uma análise no âmbito da comunicação de crise centrada na ação da Câmara Municipal de Pedrógão Grande, após a reportagem da TVI “O Compadrio”²⁸.

Durante esta investigação, também se verificou que seria relevante um estudo aprofundado da importância da comunicação de risco, com base na experiência de Pedrógão Grande. Por fim, lançam-se aqui algumas bases para uma investigação dedicada à cobertura jornalística dos incêndios.

²⁸ Para mais informação, aceder a:

<https://tvi24.iol.pt/videos/sociedade/reporter-tvi-o-compadrio-em-pedrogao/5b7db51c0cf267716b5614c4>

Bibliografia ativa

Albarello, Luc; Dignette, Françoise; Hiernaux, Jean Pierre; Maroy, Christian; Ruquoy, Danielle; Saint-Georges, Pierre (1997): *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

American Red Cross (2018): *Crisis Communications Do's & Don't For the Spokesperson*. Internet. Disponível em <https://www.readyrating.org/Resource-Center/All-Resources/crisis-communications-dos-dont-for-the-spokesperson> (consultado a 7 de dezembro de 2018).

ANPC, Associação Nacional de Protecção Civil (2017 a): *Relatório do incêndio de Pedrógão Grande*. Internet. Disponível em <https://www.portugal.gov.pt/media/31381809/20170707-relatorio-da-anpc-sobre-incendio-de-pedrogao-grande.pdf> (consultado em 14 de julho de 2018).

ANPC, Associação Nacional de Protecção Civil (2017b): *Diretiva Operacional Nacional nº 2 – DECIF - Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Florestais 2017*. Internet. Disponível em http://www.prociv.pt/pt-pt/PROTECAOCIVIL/LEGISLACAONORMATIVOS/OUTROSNORMATIVOSDIRETIVAS/Documents/DON_2_DECIF_2017.pdf (consultado em 2 de dezembro de 2018).

ANPC, Associação Nacional de Protecção Civil (2017c): *Relatório Final do Processo de Inquérito nº 12/2017*. Internet. Disponível em http://www.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/relatorio_anpc.pdf (consultado em 4 de maio de 2018).

ANPC, Associação Nacional de Protecção Civil (2018a): *Comunicação de Risco Avisos e Alertas*. Internet. Disponível em http://www.prociv.pt/bk/PROTECAOCIVIL/SISTEMAPROTECAOCIVIL/SIOPS/Documents/ANPC_COMUNICA%C3%87%C3%83O_Avisos-Alertas.pdf (consultado em 7 de novembro de 2018).

ANPC, Associação Nacional de Protecção Civil (2018b): *Diretiva Operacional Nacional nº 2 – DECIR - Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Rurais 2018*. Internet. Disponível em https://www.bombeiros.pt/DON_2-DECIR_2018.pdf (consultado em 2 de dezembro de 2018).

ANPC, Associação Nacional de Protecção Civil (2018c): *Autoridade Nacional de Protecção Civil - Quem somos*. Internet. Disponível em <http://www.proxiv.pt/pt-pt/PROTECAOCIVIL/ANPC/QUEMSOMOS/Paginas/default.aspx> (consultado em 6 de setembro de 2018).

Avery, Elizabeth e Graham, Melissa (2016): *Developing an Integrated Crisis Context Approach for Crisis Management*. Internet. Disponível em <https://prjournal.instituteforpr.org/wp-content/uploads/Avery.pdf> (consultado em 27 de junho de 2018).

Barrantes, Susana; Rodriguez, Martha e Pérez, Ricardo (2009): *Information management and communication in emergencies and disasters: manual for disaster response teams*. Washington: Pan American Health Organization.

Barros, Rui (2017): “Fogo de Pedrógão Grande é o 11.º mais mortal do mundo desde 1900”. Rádio Renascença. Internet. Disponível em <https://rr.sapo.pt/especial/86656/fogo-de-pedrogao-grande-e-o-11-mais-mortal-do-mundo-desde-1900> (consultado em 08 de dezembro de 2018).

Bernstein, Jonathan (2010): “Keeping the wolves at bay media training”. Internet. Disponível em <https://www.bernsteincrisismanagement.com/wp-content/uploads/2015/10/KWB-mediaTraining.pdf> (consultado em 26 de junho de 2018).

Bittar, Danielle (2012): “O poder da assessoria de comunicação nos momentos de crise”. Internet. Disponível em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/bittar-danielle-o-poder-da-assessoria-de-comunicacao.pdf> (consultado em 26 de abril de 2018).

Boin, Arjen; Hart, Paul’t; Stern, Eric e Sundelius, Bengt (2005): *The Politics of Crisis Management Public Leadership under pressure*. Nova Iorque: Cambridge University Press.

Brady, Kate; Randrianarisoa, Agathe e Richardson, John (2018): *Best practice guidelines: Supporting communities before, during and after collective trauma events*. Internet. Disponível em <https://www.redcross.org.au/getmedia/03e7abed-2be0-43b7-95d7-0e8f3d5206bd/ARC-CTE-Guidelines.pdf.aspx> (consultado a 7 de dezembro de 2018).

Calero, Maria (2006): *La información especializada en lá gestión de crisis*. Madrid: Editoria Fragua.

Comissão Municipal de Protecção Civil de Pedrógão Grande (2009): *Plano Municipal de Emergência e Protecção Civil de Pedrógão Grande*. Internet. Disponível em <https://www.cm-pedrogaogrande.pt/images/stories/municipio/proteccaocivil/PLANO%20MUNICIPAL%20EMERGENCIA%20PROTECCAO%20CIVIL.pdf> (consultado em 8 de novembro de 2018).

Coombs, W. Timothy (2010): *The Handbook of Crisis Communication*. Singapura: Graphicraft Limited.

Coutinho, Clara Pereira (2013): *Metodologia de Investigação em Ciências Humanas e Sociais. Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina, SA.

CTI, Comissão Técnica Independente (2017): *Análise e apuramento dos factos relativos aos incêndios que ocorreram em Pedrógão Grande, Castanheira de Pera, Ansião, Alvaiázere, Figueiró dos Vinhos, Arganil, Góis, Penela, Pampilhosa da Serra, Oleiros e Sertã, entre 17 de junho e 24 de junho de 2017*. Internet. Disponível em https://www.parlamento.pt/Documents/2017/Outubro/Relat%C3%B3rioCTI_VF%20.pdf (consultado em 2 de maio de 2018).

CTI, Comissão Técnica Independente (2018): *Avaliação dos Incêndios ocorridos entre 14 e 16 de outubro de 2017 em Portugal Continental*. Internet. Disponível em <https://www.parlamento.pt/Documents/2018/Marco/RelatorioCTI190318N.pdf> (consultado em 10 de maio de 2018).

Decreto-Lei n.º 134/2006, de 25 de julho (com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 144/2011, de 30 de novembro e n.º 72/2013, de 31 de maio). Sistema Integrado de Operações de Protecção e Socorro (SIOPS). Diário da República, 105, Série I.

Decreto - Lei n.º 73/2013, de 31 de maio (alterado pelo Decreto-Lei n.º 163/2014 de 31 de outubro). Lei Orgânica da Autoridade Nacional de Protecção Civil. Diário da República, 211, Série I.

Despacho n.º 3551/2015, de 13 de janeiro. Regulamenta o desenvolvimento, a simbologia e as ferramentas do sistema de gestão de operações. Diário da República, 69, Série II.

Deloitte (2015): *Manual de Gestão de Crises para Relações com Investidores*. Internet. Disponível em <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/risk/Manual-Gestao-Crises-para-RI.pdf> (consultado em 8 de novembro de 2018).

Duarte, Rosália (2004): *Entrevistas em pesquisas qualitativas*. Internet. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/er/n24/n24a11.pdf>. (consultado em 11 de dezembro de 2018).

Escola Nacional de Bombeiros (2015): *Introdução ao Serviço de Bombeiro*. Departamento Pedagógico da Escola Nacional de Bombeiros.

ERC, Entidade Reguladora para a Comunicação Social (2018): *Guia de Boas Práticas para a Cobertura Informativa de Incêndios Florestais e Outras Calamidades*. Internet. Disponível em <http://www.erc.pt/download/YToyOntzOjg6ImZpY2hlaXJvIjtzOjM5OiJtZW5kaWNoZWlyb3Mvb2JqZWN0b19vZmZsaW5lZm1MS5wZGYiO3M6NjoidGl0dWxvIjtzOjUwOiJndWlhLWRlLWJvYXMtcHJhdGljYXMtaW5jZW5kaW9zLWUtb3V0cmFzLWNhbGFtaWRhZCI7fQ==/guia-de-boas-praticas-incendios-e-outras-calamidad> (consultado em 13 de outubro de 2018).

Fearn-Banks, Kathleen (2007): *Crisis communications: a casebook approach*. Nova Jérсия: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Fediuk, Tomasz; Coombs, W.Timothy e Botero, Isabel (2010): “*Exploring Crisis from a Receiver Perspective: Understanding Stakeholder Reactions During Crisis Events*”. In *The Handbook of Crisis Communication*. Singapura: Graphicraft Limited, 635-656.

Ferreira, Nuno (2017): *A Comunicação de Crise: Contributo para a atividade operacional da Polícia*. Tese de mestrado. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI).

Fonseca, Daniela (2014): *O papel das Relações Públicas na modernização dos sindicatos portugueses. Tema paralelo em estudo: do tradicionalismo sindical à criatividade emancipatória dos novos movimentos sociais*. Tese de doutoramento. Covilhã: Universidade da Beira Interior.

Forni, João José [s.d]: “Na crise, prevenir é melhor que remediar”. Internet. Disponível em <http://jforni.jor.br/forni/files/Na%20crise,%20melhor%20prevenir%20do%20que%20remediar.pdf> (consultado em 24 de junho de 2018).

Forni, João José (2007): “Comunicação em tempos de crise”. In Revista *Organicom*. Internet. Disponível em <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/viewFile/138934/134282> (consultado em 17 de abril de 2018).

Gil, António Carlos (2008): *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Editora Atlas S. A.

Karanikola, Paraskevi; Tampakis, Stilianos; Manolas, Evangelos e Papalinarodos, Ioannis (2011): “The 2007 forest fires in the prefecture of Ilia: the views of citizens with regard to the actions taken before, during and after the fires”. In: *International Journal of Environmental Studies*. Vol. 68, No. 5, Outubro 2011, pp. 687–701.

Haddow, George e Haddow, Kim (2014): *Disaster Communication in a Changing Media World*. Estados Unidos da América: Elsevier.

Hamidovic, Haris (2012): “An Introduction to Crisis Management”. Internet. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Haris_Hamidovic/publication/254864017_An_Introduction_to_Crisis_Management/links/0deec51ff647caab6b000000/An-Introduction-to-Crisis-Management.pdf (consultado em 5 de novembro de 2018).

Henn, Matt e Weinstein, Mark e Foard, Nick (2006): *Short introduction to Social Research*. Londres: The Cromwell Press Ltd.

Heiderich, Didier e Maroun, Natalie (2014): “Relations publiques de crise. Une nouvelle approche structurelle de la communication en situation de crise. Synthèse des travaux de l’Observatoire International des Crises”. Internet. Disponível em <http://www.communication-sensible.com/articles/article271.php> (consultado em 24 de junho de 2018).

INCMLCF, Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (2018): Sobre o INMLCF. Internet. Disponível em http://www.inmlcf.mj.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=122&Itemid=288 (consultado em 6 de setembro de 2018).

INE, Instituto Nacional de Estatística (2018): “População residente (N.º) por Sexo, Idade e Nacionalidade; Anual - INE, Estimativas anuais da população residente”. Internet. Disponível em: https://ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0006030&contexto=bd&selTab=tab2 (consultado em 28 de novembro de 2018).

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009): *Communicating in emergencies Guidelines*. Internet. Disponível em <http://www.eird.org/esp/ifrc-toolkit/guia/emergency-communications.pdf> (consultado em 7 de dezembro de 2018).

IPMA, Instituto Português do Mar e da Atmosfera (2017): *Relatório Condições meteorológicas associadas ao incêndio de Pedrógão grande de 17 junho 2017*. Internet. Disponível em <https://www.portugal.gov.pt/media/30394721/20170630-relatorio-pedrogaogrande-ipma-completo.pdf> (consultado em 13 de novembro de 2018).

IPMA, Instituto Português do Mar e da Atmosfera (2018): *O IPMA*. Internet. Disponível em <https://www.ipma.pt/pt/oipma/quem/missao/index.jsp> (consultado em 6 de setembro de 2018).

Jesus, Sandra (s.d.): *Comunicação do Risco: o que dizer, quando dizer*. Internet. Disponível em revistas.ua.pt/index.php/sopcom/article/view/3841/3527 (consultado em 24 de julho).

Lampreia, L. Martins (2007): *Da gestão de crise ao marketing de crise*. Lisboa: Texto Editores.

LBP, Liga dos Bombeiros Portugueses (2018). Internet. Disponível em <http://www.lbp.pt/#/sobre> (consultado em 6 de setembro de 2018).

Lei n.º 44/86, de 30 de setembro (com as alterações introduzidas pela Lei Orgânica n.º 1/2011, de 30 de novembro e pela Lei Orgânica n.º 1/2012, de 11 de maio). Lei do Regime do Estado de Sítio e do Estado de Emergência. Diário da República, 225, Série I.

Lei n.º 27/2006, de 3 de julho (alterada pela Lei Orgânica n.º 1/2011, de 30 de novembro e pela Lei n.º 80/2015, de 3 de agosto, que republica o diploma). Lei de Bases da Proteção Civil. Diário da República, 149, Série I.

Lopes, Miguel (2018): “Incêndio em Pedrógão Grande, há um ano, matou 66 pessoas, feriu 253 e atingiu 261 habitações”. Internet. Disponível em <https://observador.pt/2018/06/14/incendio-em-pedrogao-grande-ha-um-ano-matou-66-pessoas-feriu-253-e-atingiu-261-habitacoes/> (consultado em 22 de julho de 2018).

Mclean, Hamish e Ewart, Jacqui (2015): *Political Communication in Disasters: A question of Relationships*. Internet. Disponível em <http://www.cultureunbound.ep.liu.se/v7/a28/cu15v7a28.pdf> (consultado em 2 de setembro de 2018).

Mendes, Carlos; Cruz, Miguel e Filipe, João (2012): *Manual de Apoio à Decisão Política: Situações de Alerta, de Contingência e de Calamidade*. Lisboa: Autoridade Nacional de Proteção Civil.

Mitroff, Ian (2001): “Managing crises before they happen”. Internet. Disponível em <http://vibes.debbanesaikali.com/Uploads/08eb8c9c-0c5a-43c1-ae3d-d999b86de7a4.pdf> (consultado em 5 de setembro de 2018).

Oliveira, Gisela (s.d.): “Comunicar numa situação de emergência ou de crise”. Internet. Disponível em https://www.uc.pt/fluc/nicif/riscos/Documentacao/Territorium/T14_artg/T14NNR02.pdf (consultado em 6 de setembro de 2018).

Oliveira, Sara Antunes (2017, junho 20): *O "caso" da queda do avião: o que aconteceu durante duas horas no posto de comando* [ficheiro vídeo]. Internet. Disponível em <https://sicnoticias.sapo.pt/especiais/tragedia-em-pedrogao-grande/2017-06-20-O-caso-da-queda-do-aviao-o-que-aconteceu-durante-duas-horas-no-posto-de-comando> (consultado em 14 de novembro de 2018).

Orduña, Octavio (2004): “A comunicação em momentos de crise”. Internet. Disponível em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/orduna-octavio-comunicacao-em-momentos-de-crise.pdf> (consultado em 26 de abril de 2018).

Oyer, Seth; Saliba, Keith e Yartey, Franklin (2010): “More Words, Less Action: A Framing Analysis of FEMA Public Relations Communications During Hurricanes Katrina and Gustav”. In *Public Relations Journal*. Vol. 4, Public Relations Society of America.

Quivy, Raymond & Campenhoudt, Luc Van (1992): *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Palttala, Pauliina; Boano, Camillo; Lund, Ragnhild; Vos, Marita (2012): *Communication gaps in disaster management: Perceptions by experts from governmental and non-governmental organizations*. Internet. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/228131034_Communication_Gaps_in_Disaster_Management_Perceptions_by_Experts_from_Governmental_and_Non-Governmental_Organizations/download (consultado a 7 de dezembro de 2018).

Pordata (2018): *Salário médio mensal dos trabalhadores por conta de outrem: remuneração base e ganho*. Internet. Disponível em: <https://www.pordata.pt/Portugal/Sal%C3%A1rio+m%C3%A9dio+mensal+dos+trabalhadores>

+por+conta+de+outrem+remunera%C3%A7%C3%A3o+base+e+ganho-857 (consultado a 6 de novembro de 2018).

Pinto, Vaz (2017, junho 20): Proteção Civil desmente queda de aeronave [ficheiro vídeo]. Internet. Disponível em <https://tvi24.iol.pt/videos/sociedade/protecao-civil-desmente-queda-de-aeronave/59496a7e0cf2a0720c467d8d> (consultado em dia 14 de novembro).

Regester, Michael e Larkin, Judy (2005): *Risk Issues and Crisis Management. A Casebook of Best Practice*. Norfolk: Clays Ltd, St Ives plc.

Remenick, Lauren (2017): *The Role of Communication in Preparation for Wildland Fire: A Literature Review*. Internet. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Lauren_Remenick/publication/318477150_The_Role_of_Communication_in_Preparation_for_Wildland_Fire_A_Literature_Review/links/5b55fc2c45851507a7c3e061/The-Role-of-Communication-in-Preparation-for-Wildland-Fire-A-Literature-Review.pdf (consultado a 26 de outubro de 2018).

Reynolds, Barbara (2014): *Crisis and Emergency Risk Communication*. Atlanta: Centers for Disease Control and Prevention.

Reynolds, Barbara (2004): *Crisis and Emergency Risk Communication: By Leaders for Leaders*. Atlanta: Centers for Disease Control and Prevention.

Ruão, Teresa; Salgado, Paulo; Freitas, Renata e Ribeiro, Paula (2014): “Comunicação Organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspetivas”. In: *Relatório de um debate Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade*. Universidade do Minho: pp. 16 -39.

Seeger, Mathew (2006): *Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process*. Internet. Disponível em: <http://www.vodppl.upm.edu.my/uploads/docs/Artikel%201%20-%20%20Best%20Practices.pdf>. (Consultado em 31 de agosto de 2018).

Sellnow, Timothy; Seeger, Mathew; Ulmer, Robert (2002): *Chaos theory, Information needs, and Natural Disasters*. Internet. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Timothy_Sellnow/publication/240515770_Chaos_Theory_Informational_Needs_and_Natural_Disasters/links/00b7d52efaf3fbb4e4000000/Chaos-Theory-Informational-Needs-and-Natural-Disasters.pdf?origin=publication_detail (consultado em 2 de setembro de 2018).

Serra, Paulo (2006): “Os riscos da comunicação na comunicação dos riscos”. Internet. Disponível em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-riscos-da-comunicacao.pdf>. (consultado em 26 de abril de 2018).

Shaluf, Ibrahim; Ahmadun, Fakharu'l-razi; Said, Aini Mat (2003): “A review of disaster and crisis”. Internet. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/235291846_A_Review_of_Disaster_and_Crisis (consultado em 31 de agosto de 2018).

SIRESP, Sistema Integrado de Redes de Emergência e Segurança de Portugal (2018): *Bem-vindo à SIRESP*. Internet. Disponível em <http://www.siresp.com/> (consultado em 6 de setembro de 2018).

Skuse, Andrew; Brimacombe, Tait e Rodger, Dianne (2014): *Communication and Complex Emergencies: A Resource Guide*. Internet. Disponível em <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Communication-and-Complex-Emergencies-Resource-Guide.pdf> (consultado em 7 de dezembro de 2018).

Stevens, Isabelle (2010): *Public oriented risk communication in the new risk society*. Tese de doutoramento. Gent: Universidade de Gent.

Soares, Jaime Marta (2017, julho 19): Liga dos Bombeiros acusa Proteção Civil de impor "lei da rolha"[ficheiro vídeo]. Internet. Disponível em <https://tvi24.iol.pt/videos/sociedade/liga-dos-bombeiros-acusa-protECAo-civil-de-impor-lei-da-rolha/596e96930cf28a13fb7f31a5> (consultado em 7 de dezembro de 2018).

Think Tank Communitas Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho (2018): *A cobertura mediática dos incêndios de 2017 foi adequada?*. Internet. Disponível em <http://www.communitas.pt/debate/a-cobertura-mediatica-dos-incendios-de-2017-foi-adequada/> (consultado em 15 de outubro de 2018).

Veiga, Nuno (2017): “Valdemar Alves troca PSD por PS e mantém câmara de Pedrógão Grande”. Internet. Disponível em <https://24.sapo.pt/atualidade/artigos/valdemar-alves-troca-psd-por-ps-e-mantem-camara-de-pedrogao-grande> (consultado em 8 de dezembro de 2018).

Viegas, Xavier; Almeida, Miguel e Ribeiro, Mário (2017): *Complexo de Incêndios de Pedrógão Grande e Concelhos limítrofes, iniciado a 17 de junho de 2017*. Internet. Disponível

<https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=aff3ee2e-4a7f-45e3-a005-3dc9ae85d0bc> (consultado em 2 de maio de 2018).

Zepeda, Valdes; Rodríguez, Borrayo e Guzmán, Muñoz (2018): “Las Relaciones Públicas y la comunicación en los Desastres Naturales. El Caso del sismo del 19 de septiembre de 2017 en México”. Internet. Disponível em <http://www.revistalatinacs.org/073paper/1264/23es.html> (consultado em 18 de julho de 2018).

Bibliografia passiva

Carvalho, Patrícia (2018): *Ainda aqui estou*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Apêndices

Apêndice 1. Cronologia

A cronologia que se segue resulta da consulta de várias fontes, tendo sido adaptada do Relatório do Incêndio de Pedrógão Grande da Autoridade Nacional de Proteção Civil, do Relatório do Centro de Estudos sobre Incêndios Florestais - O Complexo de incêndios de Pedrógão Grande e concelhos limítrofes, do Expresso, do Observador e do Correio da Manhã.

JUNHO 2017

Sábado, 17 de junho de 2017

14:30h – O Instituto Português do Mar e da Atmosfera registou o início de uma trovoadas seca nos distritos de Leiria, de Coimbra e de Castelo Branco.

14:43 – O Comando Distrital de Operações de Socorro de Leiria recebe através do 112 o primeiro alerta do incêndio de Escalos Fundeiros e Regadas. Os bombeiros são imediatamente despachados.

14h48 – O Comando Distrital de Operações de Socorro de Coimbra recebe o alerta para o 2º incêndio na região em Fonte Limpa – Góis (a 13 km nordeste de Pedrógão Grande).

15h:02 – O Adjunto de Comando dos Bombeiros de Pedrógão Grande faz ponto de situação informando que o incêndio tem já grandes proporções e solicita reforço de meios.

15h10 – Assume o Comando das Operações de Socorro o Comandante do Corpo de Bombeiros de Pedrógão Grande.

16h00 – O IPMA contabilizou, em noventa minutos, 277 descargas elétricas próximas à região afetada pelo incêndio.

17h08 – 2º Comandante Operacional Distrital (2º CODIS) de Leiria desloca-se para o incêndio (o CODIS de Leiria está indisponível por motivos de saúde)

17h38 – Vereador da Câmara Municipal de Pedrógão Grande chega ao Posto de Comando Operacional.

18h06 – O Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão Grande chega ao Posto de Comando Operacional.

19h03 – A circulação no IC8 está cortada pela GNR.

19h55 – Assume o Comando das Operações de Socorro o 2º Comandante Operacional Distrital de Leiria.

20h00 – Numa entrevista à RTP3 a ministra da Administração Interna anuncia que duas estações móveis de satélite do SIRESP seguiram para Pedrógão Grande para colmatar falhas de comunicação.

20h11- GNR corta circulação na Estrada Nacional 350.

20h44- Equipa do VFCI04 do CBV de Castanheira de Pera acidentado na EN 236 faz pedido de ajuda. Não se verificou mais nenhum pedido de ajuda no troço entre o IC8 e Castanheira de Pera.

21h20 – O CDOS de Leiria é informado por um civil da existência de uma vítima mortal, por inalação de fumo, na estrada que liga Vila Facaia para Alagoa.

21h22 – Dadas as dificuldades de comunicação com a rede SIRESP é utilizado plano alternativo usando a Rede Operacional dos bombeiros ROB.

21h30 – A agência Lusa noticia a existência de bombeiros e vários civis feridos. O Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão Grande refere que “É impossível acudirnos a todas as aldeias”. O secretário de Estado da Administração Interna vai a caminho do concelho.

22h00 – O 2º Comandante Nacional das Operações de Socorro Albino Tavares assume o Comando das Operações de Socorro do incêndio de Pedrógão Grande.

22h03 – O Primeiro-ministro é informado da ocorrência de vítimas através de um SMS do secretário de Estado da Administração Interna.

22h15 – Hora a que a GNR diz ter sido cortada a EN 236-1.

22h26 – GNR reporta três vítimas mortais na estrada entre Castanheira de Pera e Pedrógão em Sarzedas de São Pedro, junto a um cemitério.

22h45- O Comandante Operacional Nacional solicita à GNR reforço de meios nas vias de comunicação de acesso às localidades de Pedrógão Grande, Figueiró dos Vinhos e Castanheira de Pera.

23h45 – No Posto de Comando Operacional é efetuado o primeiro briefing aos órgãos de comunicação social. O secretário de Estado da Administração Interna confirma a existência de 19 vítimas mortais civis, expressando votos de pesar em nome do Governo às famílias enlutadas. A maioria das pessoas morreu na estrada EN236 a tentar fugir. Três das vítimas morreram por inalação de fumo junto ao cemitério para onde tinham fugido, o secretário de Estado não consegue precisar a povoação onde foram encontradas.

Domingo, 18 de junho de 2017

00h13 – O Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão Grande declara à RTP que podia ser fogo posto.

00h14 – O secretário de Estado da Administração Interna admite falhas no fornecimento da energia eléctrica e na rede SIRESP.

00h32 – O Presidente da Associação Nacional de Bombeiros afirma que a trajetória do incêndio podia ter sido prevista e assim podia ter-se evitado as mortes na EN 236.

00h35 – À chegada à sede Autoridade Nacional de Proteção Civil, em Lisboa, o Primeiro-ministro declara que “É seguramente a maior tragédia” em Portugal nos últimos anos.

00h40 – Chegada do Presidente da República a Pedrógão Grande onde começa por abraçar o secretário de Estado da Administração Interna visivelmente emocionado. Nas suas declarações refere que se está a viver uma situação “ímpar” e garante que se “fez o máximo que se podia ter feito”. Pedindo “ânimo” para o combate que se vai prolongar.

01h14 – Marcelo Rebelo de Sousa volta a falar aos jornalistas para dizer que “ não há falta de competência, nem falta de capacidade, nem falta de imediata resposta, perante desafios difíceis”.

01h30 – Secretário de Estado anuncia que foi ativado o Plano de Emergência Distrital.

01h40 – Ministra da Administração Interna chega ao Posto de Comando Operacional.

01h40 – O Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão Grande diria que apesar do INEM ter confirmado 19 vítimas mortais, o número podia ser “mais do dobro”.

01h49– O primeiro-ministro António Costa fazia uma videoconferência com o IPMA.

02h03- A ministra da Administração Interna afirma que este “momento é de dor e de pesar”.

02h40 – O primeiro-ministro anuncia o aumento de vítimas mortais para 24.

02h48 – O Comandante Operacional Nacional anuncia que “ em momento nenhum a rede operacional dos bombeiros ficou em causa, nem a rede estratégica da Proteção Civil ficou em causa, portanto os operacionais tiveram sempre comunicação”.

03h00 – Reunião da Comissão Distrital de Proteção Civil de Leiria.

04h00- O secretário de Estado da Administração Interna informa a existência de 25 mortos e pelo menos onze feridos.

04h05 – O comandante Operacional Nacional garante que os meios enviados para Pedrógão Grande eram os adequados, mas as trovoadas secas eram imprevisíveis.

05h00 – O Governo declara estado de contingência para o incêndio de Pedrógão Grande.

07h00 – O Presidente da Câmara Municipal de Castanheira de Pera, Fernando Lopes descreve, por telefone, à agência Lusa o cenário: "Isto está uma situação catastrófica. Está caótica", dando conta de ter "infelizmente" registo de vítimas mortais e de feridos no seu concelho, não sabendo, no entanto, precisar as vítimas ou as casas ardidas.

07h50 – O secretário de Estado da Administração Interna atualiza a informação para 39 mortos e 50 feridos.

08h13 – O secretário de Estado da Administração Interna anuncia a subida do número de feridos para 59.

08h37 – O secretário de Estado da Administração Interna informa que o número de mortos subira para 43, em Pedrógão Grande, admitindo que "Infelizmente, a cada balanço temos mais mortes a registar".

08h56 – O Presidente da Liga de Bombeiros Jaime Marta Soares garantia que “o que podia ter sido feito, foi feito”.

09h35- Ponto de situação – 45 vítimas mortais, 54 feridos civis, 8 bombeiros feridos.

10h00 – O secretário de Estado da Administração Interna informa 57 vítimas mortais e 59 feridos.

10h00 – A Comissão Europeia, através de Carlos Moedas, anuncia que estava a “coordenar o envio dos meios necessários para enfrentar uma situação que é ainda delicada dadas as condições atmosféricas”.

10h10 – O diretor da Polícia Judiciária afasta qualquer indício de origem criminosa do incêndio e refere que este foi causada por uma trovoada seca.

10h23 – O secretário de Estado da Administração Interna explica que 30 pessoas tinham morrido dentro dos carros na estrada da morte, 17 pessoas junto às viaturas e dez pessoas em zonas rurais.

11h02 – No PCO estão a ministra da Administração Interna, o secretário de Estado e o Presidente da Assembleia da República.

11h36 – O Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão Grande anunciava que as autoridades iam fazer “uma inspeção casa a casa” para encontrar as pessoas desaparecidas.

12h00- Presença do Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses

12h07 – O secretário de Estado anuncia que o número de mortos tinha subido para 58 e registavam-se 54 feridos.

13h15 – Chegada do CODIS de Leiria ao PCO.

13h29 – Presença do secretário de Estado no teatro de operações.

13h24 – O Governo decreta três dias de luto nacional, a começar no domingo e a terminar terça-feira.

13h30 – O primeiro-ministro chega à Câmara Municipal de Pedrógão Grande com o Ministro das Infraestruturas, o Ministro da Agricultura e o Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

14h07 – O Presidente da Assembleia da República convoca uma conferência de líderes urgente para a terça-feira seguinte.

15h10 – Realiza-se no Posto de Comando de Operacional um briefing às entidades políticas, estando presentes o primeiro-ministro, ministra da Administração Interna, Ministro da Agricultura e Ministro do Planeamento no PCO.

15h46 – O primeiro-ministro informa que estavam perante 61 vítimas mortais. O governante anuncia ainda que as escolas da região ficariam encerradas e que estavam disponíveis quatro centros operacionais da Segurança Social para dar apoio à população afetada.

15h58 – O primeiro-Ministro garante que as falhas no sistema SIRESP não tinham prejudicado a resposta aos incêndios devido à redundância de meios que existem.

16h00 – A ministra da Administração Interna anuncia que houve duas frentes dominadas que se tinham reacendido por causa das condições meteorológicas.

16h45- Presença do Presidente do Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas.

16h50 – O Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão Grande declara que ao nível de infraestruturas, o concelho está "a zero", "Não há uma previsão [da área ardida], mas para mim ardeu tudo".

17h42 – O Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses apela à doação de água, frutas e barras energéticas nas corporações da região. Em todo o país estão a ser recolhidos bens alimentares, produtos de higiene e roupa para entregar aos bombeiros e às pessoas que tinham perdido o que tinham nos incêndios.

18h00 - O primeiro-ministro visita as áreas afetadas.

18h34 – Após ter visitado vários hospitais do país, o Ministro da Saúde salientou a "capacidade e generosidade notáveis" dos profissionais de saúde e da sociedade civil, no apoio às vítimas dos incêndios da zona de Pedrógão Grande.

18h40 – É ativada a Linha de Emergência Social (144) do Instituto de Segurança social para responder às necessidades de alojamento alimentação e informações em geral.

19h07 – A ministra da Administração Interna informa que o incêndio já tinha causado 61 mortos e 62 feridos, dez dos quais operacionais.

19h17 – A ministra da Administração Interna anunciava cinco pontos de atendimento da segurança social. Ao mesmo tempo, a vice-presidente da Câmara Municipal de Castanheira de Pera confirmava que algumas das vítimas encontradas na EN 236 eram turistas.

20h10 – A ministra da Administração Interna informa que o incêndio já se tinha propagado até ao distrito de Castelo Branco.

20h30 – O Presidente da República faz declaração ao país a partir do Palácio de Belém salientando que “Sem nos esquecermos, concentremos agora a nossa vontade no essencial prosseguir o combate em curso, manter e alargar a nossa solidariedade aos que sofreram e sofrem a tragédia, demonstrando que nos instantes mais difíceis da nossa vida como nação somos como um só. Por Portugal.”.

20h45 – O primeiro-ministro apela a todos os cidadãos nas áreas afetadas por incêndios que cumpram as ordens das autoridades, nomeadamente de evacuação, e afirmou que a maioria das vítimas já identificadas no fogo de Pedrogão Grande morreu em casa. "Quero chamar a atenção que a maioria das pessoas que faleceu, e que já estão identificadas, não foram vítimas nos carros, foram vitimadas nas casas que não tiveram oportunidade de abandonar a tempo".

20h50 – Assume o Comando das Operações de Socorro o CODIS de Setúbal (saída do 2º CONAC do PCO).

21h22 – A jornalista da TVI, Judite de Sousa, conduz uma reportagem junto a um cadáver de uma vítima do incêndio.

21h06- O secretário-geral das Nações Unidas António Guterres, numa declaração emitida a partir da sede da ONU, disse estar "chocado e horrorizado" com o número de vidas perdidas em três concelhos do distrito de Leiria. O secretário-geral da ONU referiu que "As minhas orações e pensamentos estão agora com as famílias das vítimas". António Guterres disponibilizou o apoio daquela organização "para assistir Portugal no que for preciso", e elogiou "o trabalho incansável" do Governo, dos bombeiros, dos profissionais de emergência e das organizações da sociedade civil "que estão a fazer de tudo para conter o incêndio e ajudar as pessoas que precisam".

22h23 – O Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses defende que “a estratégia implementada para responder à situação foi devidamente delineada”.

23h05 – A ministra da Administração Interna anuncia que o número de mortos confirmados tinha subido para 62. Ao mesmo tempo, apela à paragem da doação de alimentos “dado a vaga de solidariedade estar a criar problemas logísticos (...) As necessidades neste momento estão cobertas e seria necessário que se suspendesse esta vaga (...) Mas neste momento não são necessários mais bens alimentares para não termos aqui dificuldades de armazenamento". Quando questionada sobre a possível demissão, a ministra salienta que este “não é o momento”: “Este é o momento para agir e encontrar soluções para um problema. É isso que estou aqui a fazer.”

23h15 - O presidente da Câmara de Castanheira de Pera, Fernando Lopes, refere "um cenário dantesco, calamitoso" no concelho, um dos mais afetados pelos incêndios, e queixou-se de poucos meios e da falta de comunicações.

23h55 - A Comunidade Intermunicipal da Região de Leiria, da qual fazem parte os municípios de Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos e Pedrógão Grande, anuncia a abertura de uma conta solidária para acolher donativos destinados às vítimas dos incêndios.

Segunda Feira, 19 de junho de 2017

00h36 – O Comandante das Operações de Socorro Elísio Oliveira explica que o incêndio tinha “vários focos” que abrangiam “três distritos, muitos municípios e muitas aldeias”, admitindo que o incêndio estava longe de estar controlado.

00h19 – O Presidente da Câmara Municipal de Pedrógão grande estimava entre 2500 a 3000 pessoas afetadas pelo incêndio.

07h40 – O COS Elísio Oliveira declara que a situação continua “muito complexa”.

10h00 – Presença da ministra da Administração Interna no PCO.

10h14 – O COS atualiza o número de vítimas mortais para 62.

13h09 – A ministra da Administração Interna revela que 24 das 62 vítimas mortais já tinham sido identificadas.

13h30- *Briefing* no PCO às entidades políticas e operacionais, estando presentes o Presidente da República, a ministra da Administração Interna, Secretária de Estado da Segurança Social, Presidente da Câmara Municipal de Ansião, Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses, Comandante Geral da GNR, Presidente do ICNF e o CODIS de Faro.

14h09 – O Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa volta a falar salientando que “a prioridade é o combate ao incêndio e o apoio aos familiares e às vítimas. Já temos muitas frentes pela frente, não vamos juntar mais frentes, neste momento.”

14h26 – O Sindicato dos jornalistas apela a uma cobertura sóbria dos incêndios e condenava o “sensacionalismo da cobertura noticiosa dos incêndios”.

14h30- Presidente da República visita zonas afectadas.

14h48 – É comunicado que o incêndio fez 135 feridos, 121 civis, 13 bombeiros e um militar da GNR.

16h00- O porta-voz do Ministério dos Negócios Francês anunciava que um cidadão francês estava entre as vítimas mortais. A ministra da Administração Interna reitera que só há cidadãos nacionais entre as vítimas mortais.

16h13 – O Presidente do INEM refere que o número de feridos tinha subido para 136.

16h39- O Presidente da Liga dos Bombeiros Portugueses informa que o número de mortos aumentou para 63 e lamenta a morte do bombeiro de Castanheira de Pera Gonçalo Conceição.

17h59 – O vice-presidente da Comissão Europeia Jyrki Katainen afirmava que a União Europeia poderá participar até 95% as despesas de reconstrução nas zonas afetadas pelos incêndios, através do Fundo de Solidariedade Europeu.

18h16 – Depois de receber 100 participações, a Entidade Reguladora para a Comunicação Social abria um “procedimento de averiguações” à reportagem emitida no domingo, no Jornal Nacional da TVI, onde a jornalista Judite de Sousa aparece ao lado de um dos cadáveres da tragédia de Pedrógão Grande.

19h07 – O Ministro dos Negócios Estrangeiros, Augusto Santos Silva, anuncia que o Governo iria recorrer ao Fundo Europeu de Solidariedade, justificando “Ele existe justamente para nos ajudarmos uns aos outros na resposta a estes eventos difíceis.”.

20h08 – O Presidente da República declara que “o balanço é genericamente mais positivo do que aquilo que se esperava” depois de ter visitado quatro postos de comando na zona de Pedrógão grande.

20h14 – A GNR confirma 64 mortos.

21h22 – O Presidente da Associação Nacional de Bombeiros Profissionais, Fernando Curto, confirma que o SIRESP tinha estado com falhas: “Tem sido identificada e o próprio secretário de Estado já identificou essa deficiência. Tem havido dificuldades em comunicar e essa é a dificuldade maior quando as ligações entre bombeiros e forças de segurança não funcionam como se esperava que funcionassem.”

23h00 – O secretário de Estado da Administração Interna anuncia que o Governo pediu explicações a várias entidades como o IPMA, GNR e SIRESP.

Terça-Feira, 20 de junho de 2017

00h49 – Assume o COS o CODIS de Faro.

12h20 – O primeiro-ministro assina um despacho solicitando o imediato esclarecimento sobre o funcionamento da rede SIRESP no incêndio de Pedrógão Grande e sobre os motivos de ausência de encerramento da Estrada Nacional 236-1, onde ocorreu um elevado número de mortes.

16h00 – Presidente da ANPC no TO

17h00 – É relatada a queda de um avião.

17h30 – A Protección Civil (Espanha) desmente qualquer acidente relacionado com as suas aeronaves.

19h00 – Durante o briefing, o COS informa não ter conhecimento da queda de qualquer aeronave e que a confusão deve ter sido originada pelo rebentamento de uma botija numa caravana abandonada perto do local da suposta queda da aeronave.

22h00 – O primeiro-ministro declara não ter evidência de que tenha havido falhas no combate aos incêndios e que mantém confiança na ministra da Administração Interna e em toda a cadeia de comando.

Quarta-Feira, 21 de junho de 2017

12h30 – Restabelecimento da rede SIRESP

13h00 – É cumprido um minuto de silêncio pelas vítimas do incêndio junto à Câmara Municipal de Pedógão Grande, estando presentes o Presidente da República os ministros da Administração Interna e das Infraestruturas. Ao mesmo tempo, na Assembleia da República, o Presidente da Assembleia, o primeiro-ministro, outros governantes e deputados cumprem um minuto de silêncio. De seguida, realiza-se uma sessão solene de homenagem às vítimas dos incêndios.

13h30 - Presença do Comandante Nacional Operacional no Posto de Comando.

16h44 – O incêndio é dado como dominado, entrando numa fase de consolidação, rescaldo e vigilância.

17h00 – Presidente da ANPC no teatro de operações.

17h30 – O Presidente da República, o primeiro-ministro, o Presidente do Parlamento e líderes de todos os partidos com assento parlamentar assistem, em Castanheira de Pera, ao funeral do bombeiro, Gonçalo Conceição, que morreu no combate ao incêndio.

18h00 – Assume o COS o CODIS de Aveiro.

Quinta-Feira, 22 de junho de 2017

07h48 – O incêndio que deflagrou em Góis é dado como dominado.

20:13 – Assume o COS o 2º CODIS de Leiria.

A Secretaria de Estado das Florestas e Desenvolvimento Rural antecipa o período crítico no âmbito do Sistema de Defesa da Floresta contra Incêndios, o qual assegura medidas especiais de prevenção contra incêndios florestais.

Sábado, 24 de junho de 2017

13h00 - O incêndio que deflagrou em Góis é dado como extinto.

Durante a tarde – O incêndio que deflagrou em Pedrógão Grande é dado como extinto.

Realiza-se no Meo Arena um concerto solidário em tributo às vítimas da tragédia de Pedrógão Grande que reúne vários artistas.

JULHO 2017

Quinta, 6 de julho de 2017

O Governo reconhece como condições excepcionais os incêndios florestais que atingiram os concelhos de Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Pedrógão Grande, Penela e Sertã, no dia 17 de junho de 2017, permitindo acesso ao Fundo de Emergência Municipal.

Sexta, 7 de julho de 2017

Criação da Comissão Técnica Independente para a análise célere e apuramento dos factos relativos aos incêndios.

Domingo, 16 de julho de 2017

Decisão de Constituição da Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande.

Terça-feira, 18 de julho de 2017

A ANPC anuncia que vai começar a fazer dois *briefings* diários à comunicação social a partir da sua sede em Carnaxide com vista a “disponibilizar em contínuo informação operacional aos jornalistas de modo a poderem realizar o seu trabalho com o máximo rigor e eficiência, libertando assim os comandantes das operações de socorro para se concentrarem no essencial que é a conduta das operações de proteção civil nos vários teatros de operações”. (ver comunicado).

Quinta-feira, 19 de julho de 2017

Na primeira conferência de imprensa sobre incêndios em Carnaxide depois do fim dos *briefings* nos locais das ocorrências, a adjunta da Protecção Civil, Patrícia Gaspar, rejeita qualquer associação entre as novas regras de comunicação do serviço sobre incêndios e uma "lei da rolha" e "Não foi emitida qualquer proibição. Estamos apenas a concentrar tudo em Carnaxide [sede da ANPC] para facilitar e garantir a conduta operacional dos comandos", acrescentou.

Quinta-feira, 19 de julho de 2017

Em entrevista à TVI, o Presidente da Liga dos Bombeiros, refere que “imperava a lei da Rolha é um atentado à informação e julgo que suspende um funcionamento democrático”. Segundo Jaime Marta Soares " esta concentração à distância do que se está a passar no terreno nunca será uma boa informação, mas uma informação que sempre deturpada".

Sábado, 22 de julho de 2017

O Jornal Expresso avança que há mais uma vítima mortal causada pelo incêndio de Pedrógão Grande, perfazendo 65 vítimas mortais. A vítima de 71 anos terá morrido na sequência de um atropelamento quando tentava fugir do incêndio.

Terça-feira, 25 de julho de 2017

A Procuradoria-Geral da República divulga a lista oficial de 64 mortos.

Terça-feira, 25 de julho de 2017

O Presidente da República reúne-se com a Associação de Vítimas, no Palácio de Belém.

AGOSTO 2017

Quinta-feira 17 de agosto de 2017

O Primeiro-ministro e o Presidente da República reúnem-se com a Associação de Vítimas, em Castanheira de Pera.

SETEMBRO 2017

Quinta-feira, 14 de setembro de 2017

O Comandante Operacional Nacional Rui Esteves apresenta pedido de cessação de Comissão de Serviço que é aceite.

OUTUBRO 2017

Quinta-feira, 12 de outubro de 2017

Entrega do relatório da Comissão Técnica Independente.

Domingo, 15 de outubro de 2017

Em Portugal foram registadas 523 ocorrências, das quais 33 são consideradas relevantes.

A porta-voz da ANPC, Patrícia Gaspar, descreveu este dia como “o pior do ano em matéria de incêndios florestais”.

Segunda-feira, 16 de outubro de 2017

Os incêndios na região centro fazem 48 vítimas mortais. Ardem cerca de 241 mil ha nos dias 14-16 de junho, que se refletem em prejuízos nas infraestruturas de 521 empresas que ascendem aos 275 M € e afetam mais de 4500 postos de trabalho, em 30 concelhos.

Terça-feira, 17 de outubro de 2017

O Presidente da República pede ao Parlamento que indique o que quer do Governo.

Quarta-feira, 18 de outubro de 2017

A ministra da Administração Interna apresenta demissão.

O Primeiro-ministro pede desculpas pelas falhas do Governo aos incêndios de 2017 e afirma que haverá um mecanismo extrajudicial para ressarcir os familiares das vítimas mortais dos incêndios de 17 de junho e de 15 de outubro.

Quinta-feira, 19 de outubro de 2017

O Presidente da ANPC Joaquim Leitão apresenta demissão.

Sábado, 21 de outubro de 2017

Eduardo Cabrita toma posse como ministro da Administração Interna.

Domingo, 22 de outubro de 2017

Na Estrada Nacional 236-1 realiza-se uma vigília de homenagem às vítimas dos incêndios de 2017.

NOVEMBRO 2017

9 de novembro de 2017

Mourato Nunes assume a presidência da ANPC, António Paixão torna-se no Comandante Operacional Nacional e Patrícia Gaspar na 2ª Comandante Operacional.

27 de novembro de 2017

É apresentado o relatório do conselho que fixa os critérios de atribuição de indemnizações às vítimas mortais dos incêndios de 17 de junho e 15 de outubro. O valor mínimo para privação de vida é fixado em 70 mil euros.

DEZEMBRO 2017

O 2º Comandante Distrital de Leiria e o Comandante dos Bombeiros Voluntários de Pedrógão Grande são constituídos arguidos.

ABRIL 2018

O Ministério constitui mais 4 arguidos com responsabilidades na gestão de combustíveis e no combate a incêndios.

MAIO 2018

7 de maio de 2018

O comandante António Paixão demite-se do Comando Nacional da Proteção Civil, cinco meses depois de tomar posse.

JULHO 2018

13 julho de 2018

O número de arguidos do processo sobe para 18.

19 julho de 2018

A Revista Sábado publica uma reportagem intitulada “Esquemas Suspeitos na Reconstrução de Pedrógão”.

22 de agosto de 2018

A TVI exhibe a reportagem “O Compadrio”, que denuncia alegadas irregularidades no processo de reconstrução de casas destruídas pelos incêndios de Pedrógão Grande.

27 de setembro de 2018

À data do incêndio, dos doze arguidos, dois eram quadros superiores de uma empresa de fornecimento de energia elétrica, três estavam investidos em funções de comando e coordenação no âmbito da proteção civil, três eram funcionários superiores da empresa

responsável pela manutenção da EN 236-1, três eram autarcas de municípios onde ocorreram vítimas, sendo ainda um funcionário de um desses municípios

Apêndice 2. Questionário

QUESTIONS

RESPONSES

290

Questionário

O papel da comunicação em situações de crise - Complexo de Incêndios de Pedrógão Grande e concelhos limítrofes

Este questionário está a ser realizado ao abrigo de uma dissertação no mestrado em Ciências da Comunicação na Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. O objetivo principal deste trabalho é compreender a forma como a opinião pública portuguesa viu os incêndios de 2017. Todos os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e anónima. Obrigada pela sua participação.

I- Grupo: questões sociodemográficas

Description (optional)

1- Idade

- 18-28
- 29-39
- 40-50
- 51-61
- + do que 61

2- Género

- Masculino
- Feminino

3- Localização

- Grande Porto
- Grande Lisboa
- Norte
- Centro
- Sul
- Madeira
- Açores

4- Qual a sua profissão ?

Short answer text

5- Escalão remuneratório

1. Desempregado
2. Estudante
3. até 500 euros
4. 500-1000 euros
5. 1000-2000 euros
6. + 2000 euros

1- Esteve atento aos incêndios de Pedrógão Grande ?

- sim
- não

2- Acompanhou as notícias sobre este incêndio?

- sim
- não

3- Se sim, em que suporte de comunicação ?

- Televisão
- Rádio
- Imprensa
- Online

4- O que acha que falhou nos incêndios ? (máximo 3)

- Falta de prevenção
- Falta de meios humanos
- Falta de meios materiais
- Falha da rede SIRESP
- Má coordenação de meios
- Má actuação dos bombeiros
- Má actuação da GNR
- Condições atmosféricas adversas

- Falha na assistência pré-hospitalar
- Incapacidade de avisar a população
- Falta de sensibilização da população para os alertas institucionais
- Negligência por parte das autoridades locais
- Other...

...

5- Como é que acha que se pode evitar situações deste género? (máximo 3)

- prevenção
- reforço dos meios de combate
- maior vigilância
- profissionalização dos bombeiros
- ferramentas legais mais dissuasoras
- maior coordenação entre as diferentes entidades
- sensibilização da população
- mais simulacros e formação prévia

6- Diga por palavras suas o que sentiu quando viu as imagens dos incêndios de Pedrógão Grande

Long answer text

III- Grupo: Atitudes face à comunicação de crise das diferentes entidades envolvidas nos incêndios

Description (optional)

1- Assistiu às imagens que foram divulgadas pelas televisões sobre o incêndio de Pedrógão?

sim

não

2- Se respondeu que não, passe à pergunta 6, se respondeu que sim, como é que avalia a cobertura jornalística televisiva ?

Long answer text

3- Avalie numa escala de 0 a 5 (em que 0 corresponde a Muito Má e 5 a Muito Boa) as atitudes das entidades envolvidas, relativamente à comunicação dos seus responsáveis

	Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito Boa
Câmara Municipal	<input type="radio"/>				
Autoridade Nacio...	<input type="radio"/>				
GNR	<input type="radio"/>				
INEM	<input type="radio"/>				
Instituto de Cons...	<input type="radio"/>				
Ministra da Admi...	<input type="radio"/>				
Associação de Ví...	<input type="radio"/>				

Presidente da Re...	<input type="radio"/>				
Primeiro Ministro	<input type="radio"/>				
EDP	<input type="radio"/>				
Ascendi	<input type="radio"/>				

4- De todas as instituições e pessoas envolvidas neste incêndio destaque aquela que apresentou pior imagem perante a opinião pública. Explique porquê.

Long answer text

5- De todas as instituições e pessoas envolvidas neste incêndio destaque aquela que apresentou melhor imagem perante a opinião pública. Explique porquê.

Long answer text

...

6- Escolha 3 qualidades que se associam a um bom porta-voz, em situações de crise

- calma
- frieza
- cordialidade
- rapidez
- inteligência
- credibilidade
- domínio técnico
- flexibilidade de discurso

- eloquência
- segurança
- emotividade
- empatia
- assertividade
- entusiasmo
- Other...

Assinale alguma dúvida ou reparo que queira fazer a este trabalho

Long answer text

Muito obrigada pela sua participação

Description (optional)

Apêndice 3. Entrevista a Patrícia Gaspar – 2ª Comandante Operacional Nacional da ANPC

Via email, em 4 de julho de 2018

1- Como é que se prepara uma conferência de imprensa em situações de crise?

Não há uma regra única para estas situações, pois tudo depende muito do que está a acontecer, da dimensão da ocorrência e do tempo de que dispomos para a preparação da conferência. Contudo, há obviamente alguns pontos essenciais que deverão ser considerados em qualquer circunstância, nomeadamente:

- A escolha do horário, e que deve ser pensada em função dos canais que pretendemos alcançar (TV, Jornais, Rádios, etc)
- a escolha da pessoa mais habilitada a conduzir a conferência, sobretudo quando as instituições não possuem um porta-voz permanente designado;
- a recolha da informação mais pertinente e a distinção entre os dados que são efetivamente importantes para o público em geral e a restante informação disponível;
- a preparação do material de apoio à conferência, e que pode incluir, por exemplo, apoio visual;
- a identificação de representantes de entidades de apoio que podem tomar parte da conferência – aspeto essencial quando o cenário leva à participação de diferentes entidades com responsabilidades distintas (vide, como bom exemplo, a conferência de imprensa produzida pelo Secretário regional da Saúde da RA da Madeira após a queda de uma árvore durante uma procissão e que provocou vítimas mortais (Agosto 2017);
- Identificação de material de suporte que pode ser disponibilizado aos jornalistas no fim do evento.

2- Face à sua experiência, quais as qualidades necessárias para ser um bom porta-voz, numa situação de crise?

Há sem dúvida um conjunto de características pessoais e profissionais para o bom desempenho de uma missão complexa como esta. Do ponto de vista pessoal, é importante que a pessoa tenha boas capacidades de comunicação, bom domínio da língua/idioma em uso e boa capacidade para manter uma postura calma e tranquila em situações de *stress*. Do ponto de vista profissional, é fundamental que o elemento em causa domine bastante o tema em causa, porque nem todas as questões podem ser antecipadas. É fundamental ter excelentes conhecimentos da situação em curso e das áreas conexas.

3- Qual a maior dificuldade sentida por um porta-voz, na hora de comunicar, perante uma situação de crise?

Numa situação de crise, geram-se normalmente enormes expectativas por parte dos diferentes públicos envolvidos e os jornalistas tendem a assumir essas mesmas expectativas, até porque parte da sua função é obviamente veicular a informação que o público quer saber. Sendo certo que não se deve esconder

informação, há dados que devem ser colocados no contexto certo, como via de não promover a deturpação da mensagem que se pretende passar. Neste sentido, o maior desafio é, sem dúvida, conseguir passar a informação correta e disponível mas sempre de forma contextualizada, enquadrando o que se diz e explicando corretamente o que se está a transmitir. Importa aqui referir que por vezes podem surgir confrontos difíceis de gerir. Há perguntas que não podem conduzir a respostas diretas, sob pena de pormos em causa as instituições e até as ações em curso.

4- O facto de ser mulher tem influência na hora de comunicar? Sente que existe uma maior necessidade de impor respeito, sendo mulher?

Na minha perspetiva pessoal, não existe diferença entre homens e mulheres na hora de comunicar. As diferenças existentes prendem-se com cada pessoa em concreto e com as suas características pessoais e profissionais e não com o género. Contudo, e reportando-me à experiência de 2017, recebi opiniões de diferentes quadrantes que apontavam para o facto de ser mulher poder ter sido uma vantagem pois transmitia mais calma e tranquilidade. Esta questão poderá carecer de uma análise mais profunda do ponto de vista sociológico que não se enquadra nesta breve entrevista, pelo que o que transmito baseia-se apenas na minha perceção e que está ligada às diferentes experiências nesta área. Existem casos em Portugal e no estrangeiro de excelentes comunicadores de ambos os géneros, pelo que esta distinção poderá ser um pouco forçada.

5-Como é que acha que a opinião pública avaliou a atuação da Autoridade Nacional de Proteção Civil durante os anos incêndios de 2017?

O ano de 2017 foi seguramente um dos piores anos na história recente do nosso país no que se reporta a catástrofes, não havendo memória recente de uma situação com o mesmo impacto. Por esta via, os portugueses terão seguramente uma opinião sobre o que foi a atuação da ANPC, embora não se conheça nenhum estudo formal que possa espelhar esta realidade, pelo que tudo o que se possa dizer a este propósito será seguramente um exercício de especulação que pode conduzir a conclusões profundamente erradas. Por outro lado, os grandes incêndios de 2017 estão a ser alvo de aprofundados processos de inquérito e investigações técnicas e operacionais, pelo que até estar tudo devidamente escalpelizado, parece-me que devemos evitar juízos de valor baseados em perceções pessoais e que podem não espelhar a realidade do que efetivamente aconteceu.

Apêndice 4. Entrevista a Jorge Dias - Chefe de Divisão de Comunicação e Sensibilização da ANPC.

Via *email*, em 3 de agosto de 2018

1- A ANPC tem um plano de comunicação de crise e um comité de crise?

Não tem um Plano de Comunicação de Crise no sentido formal, porém tem protocolos para a comunicação de crise na vertente da resposta operacional, designadamente no âmbito do Sistema de Gestão de Operações (SGO). No SGO também se definem os atores responsáveis pela comunicação de crise e o modo de ativação da célula de gestão.

2- Se sim:

-cenários de catástrofe estão contemplados?

Sim.

-os incêndios têm destaque nesse plano, tendo em conta que o país é assolado com frequência com este tipo de ocorrências?

Tem igual peso e relevância. O SGO é um instrumento de gestão transversal às várias tipologias de risco.

3- Qual a principal estratégia planeada para a gestão da comunicação em caso de catástrofe?

[Não respondida.].

4- Qual a maior dificuldade que o gabinete de comunicação de uma organização como a ANPC pode enfrentar quando ocorre uma catástrofe?

A afluência de pedidos de esclarecimento por parte da população sobre a situação em curso, os riscos para a vida e saúde humanas, a procura de informação sobre parentes e amigos. Além disso, a pressão dos órgãos de comunicação social para darem notícia sobre as várias vertentes relacionadas com a ocorrência.

5- Que relação têm com os órgãos de comunicação social? Em que situações e com que frequência emitem comunicados de imprensa?

A relação com os OCS é muito próxima e frequente. A difusão de comunicados de imprensa é variável. No entanto, a ANPC tem um outro recurso – o Aviso à População – que utiliza para veicular informações sobre as situações que provocam ocorrências de proteção civil, os efeitos expectáveis e as medidas a adotar nos comportamentos por parte a população.

6- Na sua perspetiva, qual é o papel dos meios de comunicação numa catástrofe?

Um papel crucial. São aliados imprescindíveis para veicularmos, através deles, as informações vitais sobre o que fazer e não fazer. Essa informação em situação de emergência é crítica.

7-Como avaliam a abordagem dos media, no geral, em relação à ANPC?

Positiva.

8- Qual é a ideia que a opinião pública tem em relação à ANPC?

Não temos dados objetivos que nos permitam responder a esta questão.

Apêndice 5. Entrevista a um representante da Liga dos Bombeiros Portugueses, que solicitou o anonimato

Via *email*, em 14 de junho de 2018

1- Preparação dos bombeiros ao nível da comunicação.

1.1- A formação dos bombeiros tem alguma componente ligada à comunicação?

A formação dos bombeiros, a diversos níveis (ingresso, aperfeiçoamento e acesso) e em todas as categorias, tem sempre uma abordagem relacionada com a comunicação, focada na comunicação interna e externa, no relacionamento grupal, gestão de conflitos, *stress*, bem como na abordagem de vítimas nos mais diversos cenários.

1.2- Que tipo de preparação têm os membros do quadro de comando para lidar com os órgãos de comunicação social?

Os elementos do quadro de comando, no seu processo formativo para poderem assumir uma função de comando, abordam a temática da relação com os media, preparando-os em termos de postura, mensagem, âmbito de atuação e competência. Para além disso, nos últimos anos têm sido realizadas diversas ações de formação, *workshops* e seminários sobre esta temática, na tentativa de acompanhar a evolução dos media convencionais e outras formas de comunicação, como o são as redes sociais. Também nos treinos operacionais, exercícios e simulacros se enquadra a relação com os órgãos de comunicação social.

1.3- Que tipo de preparação têm os Comandantes das Operações de Socorro para lidar com os órgãos de comunicação social?

Assumindo que estaremos perante uma missão de grande envergadura, e que o Comandante das Operações de Socorro (COS) é um elemento de comando, existe a necessidade de agendar e planear os *briefings* com os media e as conferências de imprensa, de forma a preparar a informação a transmitir, e a relevância dessa informação, garantindo que se mantém a todo o momento o controlo da informação para o exterior do teatro de operações, bem como, concedendo informação pertinente aos OCS. Esta preparação incide nos quadros de apoio à decisão do Sistema de Gestão de Operações, onde são registados todos os dados inerentes à ocorrência em curso, e estruturados quer no quadro de Ponto de Situação, quer no Plano Estratégico de Ação.

2- A Liga dos Bombeiros Portugueses tem um plano de comunicação de crise e um Comité de crise?

Não. A Liga dos Bombeiros Portugueses tem nos seus quadros elementos de comando e diretores de entidades detentoras de Corpos de Bombeiros que acompanham em permanência a atividade existente no país em matéria de proteção e socorro, devidamente organizados e que participam ativamente na atividade dos Corpos de Bombeiros, estando todos eles em exercício de funções, pelo que, e se for

necessário, estarão presentes para garantir um acompanhamento *in loco* das situações, nomeadamente através do seu Presidente.

2.1- Se não:

- **há algum tipo de estratégia de comunicação planeada para o caso de cenários multivítimas?**
- **há algum tipo de estratégia de comunicação planeada para o caso de ocorrências ligadas a incêndios?**

As estratégias de comunicação em catástrofe têm que estar devidamente enquadradas na gestão da própria emergência, não obstante a autonomia de cada entidade para prestar declarações se assim o entender. Quer em cenários multivítimas, quer em incêndios, a gestão da comunicação deve partir do (PCO) onde estão todas as entidades que contribuem para a resposta naquele cenário, e também nas Comissões de Proteção Civil (municipal, distrital e nacional), que em caso de acionamento de planos de emergência, devem também assegurar que a comunicação é a efetivamente necessária e garantindo a privacidade das vítimas e os seus direitos. A responsabilidade que se exige em situações de exceção começa precisamente na identificação da nossa função na gestão dessa emergência, garantindo que estamos devidamente enquadrados nos acontecimentos, detemos informação real, quem representamos e para quem nos dirigimos, e qual a nossa mensagem para o público com o estreito objetivo de transmitir confiança, credibilidade e contribuir para a solução e controlo da emergência.

2.2- Qual foi a principal estratégia seguida pela LBP na gestão da comunicação de crise?

Após o diagnóstico efetuado em todos os cenários onde a LBP esteve presente, e tomando consciência de toda a informação inerente a cada cenário, principalmente a existência de vítimas e a sua condição, danos existentes, limitações e constrangimentos nas operações em curso e a estratégia definida pelo PCO, a estratégia foi sempre de empatia, honestidade e solidariedade. Empatia no sentido de demonstrar que estávamos próximo dos problemas e que queríamos falar com conhecimento de causa. Honestidade porque pretendemos sempre tem uma postura franca e aberta com os nossos Bombeiros e com todos os cidadãos, não existindo ideias pré-concebidas ou hostilidade nas nossas ações, mas proatividade nas respostas e soluções. Solidariedade para com todos os Bombeiros e Bombeiras, principalmente os que estavam empenhados nessas missões, mas todos os membros deste exército da paz que sofre porque partilha o mesmo sentimento de altruísmo e abnegação, e sente o sofrimento de todos os Portugueses como se fosse seu. Quisemos sempre reforçar um discurso responsável, calmo, ponderado, solidário com a perda e sempre transmitindo confiança e força na capacidade dos Bombeiros Portugueses.

2.3- Na hora de comunicar, qual a maior dificuldade sentida pela perante uma tragédia deste nível?

Em primeira instância a gestão das emoções e da incerteza nos dados que as entidades nos forneciam, também eles assoberbados pela dinâmica de tais eventos, e posteriormente a noção que à frente de uma câmara de televisão e um microfone também está um ser humano que partilha os mesmos valores que

todos os soldados da paz, o que nos obriga a ter ainda mais respeito e humildade na projeção da voz, no ensejo das palavras e na prossecução da missão mais sagrada, que é a de proteger vidas humanas.

3- Na sequência dos incêndios que afetaram Pedrogão Grande e os concelhos limítrofes, a Autoridade Nacional de Protecção Civil anunciou que ia começar a fazer dois briefings diários à comunicação social sobre os incêndios do país, centralizando a disponibilização da informação.

3.1- Como é que a Liga dos Bombeiros Portugueses, enquanto representante dos bombeiros, encarou estas novas regras?

Estas regras, se assim lhe podemos chamar, apenas se aplicam aos elementos da própria ANPC, pelo que os Bombeiros continuaram a fazer a gestão de informação da mesma forma, seguindo a mesma estratégia, com a mesma responsabilidade e credibilidade.

3.2 - Consideram que foi aplicada a "Lei da Rolha"? Em que medida?

Cada entidade per si é autónoma para definir a sua estratégia de comunicação, e neste caso, foi a opção da ANPC. Se efetivamente existiu uma “lei da rolha” ela apenas se refletiu nos elementos da própria ANPC, pelo que esta questão deve ser colocada a essa entidade.

3.3 - De que forma é que os meios de comunicação social interferiram na análise e gestão dos incêndios de 2017?

É completamente legítimo que os OCS queiram informar, essa é a sua função, e inclusivamente um direito de qualquer cidadão, ter acesso à informação. No entanto quando esta informação excede o direito à privacidade, o respeito pela dignidade humana, extrapola o aceitável e passa a ser sensacionalismo, coloca em causa a segurança dos próprios jornalistas, cidadãos e agentes de proteção civil, é nesses momentos que se interfere negativamente na análise e gestão dos incêndios, e não apenas de 2017. A preparação dos Bombeiros e demais agentes para lidar com os OCS é uma preocupação constante e que nos obriga a efetuar essa gestão e planeamento em diversos contextos, no entanto não é menos importante a preparação dos próprios OCS para fazer a cobertura de cenários de exceção, estarem identificados com as regras de segurança, circulação e acesso, contribuindo também para uma melhor informação aos cidadãos e assegurando que também existe uma componente pedagógica e prática no seu trabalho.

Apêndice 6. Entrevista a Marco Dias - Gabinete Técnico Florestal do Município de Góis

Via email, em 4 de julho de 2018

1- O Município de Góis tem um plano de comunicação de crise e um Comité de crise?

-Se sim, a ocorrência de incêndios de grandes dimensões está contemplada nesse plano?

-Se não, ao nível da comunicação, existe algum protocolo a seguir em caso de crise? Quais os aspectos mais importantes desse protocolo?

O Município de Góis apoia-se no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil de Góis, para fazer face a uma situação de crise, tal como ocorreu no incêndio de 17 de junho quando foi ativado este mesmo plano.

O Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil, está estruturado para fazer face a qualquer situação de crise/catástrofe que se venha a verificar no Município de Góis, decorrente dos vários tipos de riscos naturais, mistos e tecnológicos, passíveis de afetar o nosso território.

2- Qual foi a principal estratégia seguida na gestão da comunicação de crise?

O protocolo de comunicações seguido no Município de Góis está assente nas estruturas de direção e coordenação política, estruturas de coordenação institucional e estruturas de comando operacional, previstas no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil.

O protocolo de comunicações está assente numa estrutura vertical, que segue uma cadeia de comando que vai do nível local até ao nacional, consoante a magnitude da ocorrência.

A estratégia de comunicação seguida no decorrer da crise, foi uma centralização da informação no posto de comando das operações, e a informação era difundida através dos oficiais de ligação presentes no local.

3- Na hora de comunicar, qual a maior dificuldade sentida perante uma tragédia deste nível?

A maior dificuldade foi a falha da rede móvel e da rede SIRESP.

4- De que forma é que os meios de comunicação social interferiram na análise e gestão dos incêndios de 2017?

Os meios de comunicação social, embora tenham direito a informar o melhor possível a população, por vezes podem colocar-se em situações de risco.

Apêndice 7. Entrevista a Paula Leal - técnica superior de comunicação e imagem do Município de Penela

Via *email*, em 3 de julho de 2018

1- O Município de Penela tem um plano de comunicação de crise e um Comité de crise?

O Município de Penela não tem plano de comunicação de crise.

-Se sim, a ocorrência de incêndios de grandes dimensões está contemplada nesse plano?

-Se não, ao nível da comunicação, existe algum protocolo a seguir em caso de crise? Quais os aspetos mais importantes desse protocolo?

O Município de Penela não tem protocolo a seguir em caso de crise.

2- Qual foi a principal estratégia seguida na gestão da comunicação de crise?

O Município de Penela, em todas as circunstâncias, incluindo as de crise, através do Gabinete de Comunicação e o Gabinete de Apoio ao Presidente, tenta dar resposta a todos os pedidos da comunicação social à medida que vão solicitando.

3- Na hora de comunicar, qual a maior dificuldade sentida perante uma tragédia deste nível?

No caso dos incêndios de 2017, infelizmente, os recursos humanos eram escassos e a principal preocupação era ajudar os principais afetados pelo incêndio e a comunicação social foi preponderante no apelo à solidariedade, portanto as dificuldades resumem-se à falta de recursos humanos.

4- De que forma é que os meios de comunicação social interferiram na análise e gestão dos incêndios de 2017?

A comunicação social teve um papel importante porque deu a conhecer uma realidade assustadora e sem precedentes no nosso país, no entanto, não tiveram influência na análise e gestão dos incêndios de 2017.

5- Alguma coisa que gostaria de ter feito de forma diferente?

Não.

Apêndice 8. Entrevista a Filipe Domingues - Gabinete de Apoio à Presidência do Município de Oleiros

Via email, em 27 de junho de 2018

1- O Município de Oleiros tem um plano de comunicação de crise e um Comité de crise?

Não existe um plano de comunicação de crise definido.

- Se sim, a ocorrência de incêndios de grandes dimensões está contemplada nesse plano?

- Se não, ao nível da comunicação, existe algum protocolo a seguir em caso de crise? Quais os aspetos mais importantes desse protocolo?

Não existe protocolo a seguir em caso de crise.

2- Qual foi a principal estratégia seguida na gestão da comunicação de crise?

Em altura de crise, como no caso dos incêndios de outubro de 2017, são vários os meios operacionais municipais ativados, tanto durante, como no pós-crise. No caso da Proteção Civil Municipal, é vulgar o contacto constante com o Gabinete de Comunicação no sentido de fazer comunicados via Facebook ou site (o mesmo acontece na eventualidade de cortes de estrada devido a intempéries, alertas de mau tempo, entre outros).

Na fase pós-incêndio, foi fulcral a articulação com o serviço de Ação Social e de Psicologia assim como com a equipa especial criada para contabilizar os prejuízos agropecuários, na medida em que, o nosso site e o Facebook funcionaram como veículo de transmissão de informações, transmitindo por exemplo, a ajuda disponível, a quem deviam dirigir-se, ou os documentos a apresentar na vinda à Câmara Municipal para formalizar candidaturas de apoio aos prejuízos agropecuários. Lançámos também através destas redes um programa de voluntariado para ajudar as vítimas dos incêndios e comunicámos as necessidades em termos de doações, consoante o feedback que nos chegava das equipas no terreno.

Após toda a tragédia e em tempo adequado, foi feito um comunicado de agradecimento a todas as entidades e população envolvida que possibilitou minimizar aquilo que poderia ter sido uma tragédia de maiores proporções.

Na fase aguda de crise, ou seja, durante as longas horas/dias em que o nosso concelho ardeu, a nossa página de Facebook recebeu várias mensagens a questionar sobre a situação atual no terreno, que nos chegavam essencialmente de emigrantes com famílias em zonas remotas e que devido às circunstâncias, perderam qualquer forma de contacto com o exterior. Neste caso, a informação dada era a oficial disponibilizada no *site* da Proteção Civil, sendo que qualquer informação adicional não confirmada era dada como tal: não oficial. O ideal seria uma comunicação em tempo real com o Comandante Municipal da Proteção Civil. No entanto, tendo em conta que as ameaças no terreno eram

prementes, essa era também a prioridade. Ainda assim, sentimos que foi útil estar 24/7 *online*, em contacto com quem nos procurava por esta via.

3- Na hora de comunicar, qual a maior dificuldade sentida perante uma tragédia deste nível?

Na fase em que decorreram os incêndios, comunicar acaba por ser mais difícil do que aquilo que parece, ou do que normalmente é. Tendo em conta que o nosso concelho tem uma extensão de aproximadamente 471 km², estando várias frentes de extensos quilómetros a arder em simultâneo a uma velocidade alucinante, torna-se impossível estar em todo o lado atualizando ao segundo. O próprio Presidente da Câmara Municipal acorreu a várias localidades no sentido de fazer pontos de situação, no entanto, outro problema se levantava ao nível da comunicação: rede móvel e fixa assim como fibra ótica e qualquer forma de comunicação impossibilitada nas aldeias afetadas.

Na fase pós-incêndios, a necessidade de comunicação era no terreno. E aí vários gabinetes e técnicos do Município foram mobilizados para responder às necessidades em tempo útil. Estamos a falar de idosos completamente isolados, sem vizinhos, sem meio de contacto nem de transporte. Em locais como Oleiros, o tradicional “passa a palavra” ainda é dos meios mais eficazes para pequenas aldeias em que a informação não chega de outra forma. Nesse sentido, chegar a todos foi uma dificuldade sentida por nós que implicou uma estratégia multimeios como explicado acima.

4- De que forma é que os meios de comunicação social interferiram na análise e gestão dos incêndios de 2017?

De uma forma geral, os meios de comunicação social ajudaram todos aqueles que tinham familiares em Oleiros a perceber a dimensão do problema. Da nossa parte, foi possível alcançarmos uma visibilidade nas televisões a nível nacional no que diz respeito aos apelos por parte do Presidente da Câmara Municipal, Dr. Fernando Jorge, que possibilitaram uma maior mobilização de meios privados (máquinas de rasto, etc) e que fizeram com que Oleiros fosse um dos concelhos bastante procurados para voluntariado e doações no pós-incêndios. Ainda assim, em certos casos, o desconhecimento do terreno acaba por induzir em erro os espetadores, por exemplo nos diretos de zonas a arder. Nesse ponto, consideramos que a Rádio local ajudou em muito a ter a perceção da realidade, com vários repórteres no terreno em direto constante, com retratos fiéis da situação, tendo também em conta que a rádio possui rede/sinal forte em toda a área de Oleiros e revelou ser um meio de comunicação importante, até para os mais idosos que valorizam bastante a rádio como companhia diária.

5- Sentem que tem sido dada a mesma atenção pelos media de âmbito nacional aos grandes incêndios de outubro de 2017, quando comparado com os incêndios que tiveram origem em Pedrógão Grande, em junho do mesmo ano?

Sentimos muitas vezes a incompreensão dos populares face ao tema “Pedrógão” por ser “apenas este o foco” das preocupações e onde acabou por se gerar uma onda mediática que atraiu naturalmente

a solidariedade de todos. Acima de tudo, as pessoas pediam para não serem esquecidas. Temos noção que o número de mortos e a sucessão dos factos relatados em Pedrógão tem contornos dantescos e acaba por ser intrínseco o facto de os incêndios de Oleiros e de todos os concelhos limítrofes acabarem por cair no mesmo “saco”, na ótica de réplicas de um grande sismo (passo a expressão). Aliás, um ano depois da tragédia essa continua a ser a tónica da generalidade das reportagens e documentários emitidos. No entanto, a atenção que nos preocupou mais foi a governamental, no sentido de fazer chegar ao governo central a necessidade que as nossas gentes tinham de apoios financeiros de forma equitativa ao que foi estipulado para os incêndios com origem em Pedrógão Grande, sendo essa uma comunicação de cariz político.

Apêndice 9. Entrevista a Manuel Pereira Lourenço - Chefe de Gabinete de Apoio à Presidência do Município de Alvaiázere

Via *email*, em 6 de agosto de 2018

1-O Município de Alvaiázere tem um plano de comunicação de crise e um Comité de crise?

Não tem um plano de comunicação de crise específico, mas o Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil define orientações sobre matéria de comunicação.

-Se sim, a ocorrência de incêndios de grandes dimensões está contemplada nesse plano?

-Se não, ao nível da comunicação, existe algum protocolo a seguir em caso de crise? Quais os aspetos mais importantes desse protocolo?

Existem orientações no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil. Os aspetos mais relevantes são os seguintes:

Após ativação do Plano, produção de nota de imprensa para distribuição pelos órgãos de comunicação social, editais a fixar nos locais de costume do município, assim como informação na página de Internet. Quando se proceder à desativação do plano de emergência, os mecanismos de divulgação serão similares.

Qualquer ativação e desativação do Plano será comunicada aos municípios adjacentes ao território municipal, assim como à autoridade distrital de proteção civil (Governo Civil) e à Autoridade Nacional de Proteção Civil através do Comando Distrital de Operações de Socorro de Leiria.

A página da internet onde irá ser divulgada a ativação do Plano é o sítio da Câmara Municipal de Alvaiázere: www.cm-alvaiazere.pt.

Os órgãos de comunicação social onde se irá proceder à divulgação da ativação do Plano serão:

- Jornal Diário de Leiria;
- Jornal Alvaiazerense;
- Rádio ABC Portugal.

O gabinete de imprensa da Câmara Municipal para difusão de comunicados (avisos, conselhos, etc.), é ativado na fase de emergência.

Missão do Gabinete de imprensa do Município durante a fase de emergência

- a) Manutenção da informação sobre todos os aspetos relacionados com a situação de emergência;
- b) Preparar os comunicados e informações a distribuir à comunicação social e às populações.

Gestão da informação

O Gabinete de Imprensa garante a ligação com os órgãos de comunicação social, diligenciando para que sejam emitidos na íntegra e em tempo útil, os avisos, comunicados, notas de imprensa e outras formas de difusão de informações, no âmbito da sua missão de serviço público. A periodicidade de emissão de

comunicados e/ou de realização de conferências de imprensa será determinada pelo diretor do Plano de Emergência.

2- Qual foi a principal estratégia seguida pelo Município de Alvaiázere na gestão da comunicação de crise durante os incêndios de junho de 2017?

Comunicação de proximidade junto da população afetada, através da presença de técnicos do Município no terreno, bem como dos autarcas.

3- Na hora de comunicar, qual a maior dificuldade sentida perante uma tragédia deste nível?

Conseguir garantir que a informação chega ao público alvo.

4- De que forma é que os meios de comunicação social interferiram na análise e gestão dos incêndios de 2017?

Não é possível concluir uma interferência impactante, tendo em conta a realidade dos incêndios no concelho de Alvaiázere.

5- Alguma coisa que gostariam de ter feito de forma diferente ao nível da comunicação?

Não.

Apêndice 10. Entrevista a Filipa Rodrigues, bombeira da corporação de Castanheira de Pera ferida nos incêndios de 17 de junho de 2017

Via *email*, em 30 de agosto de 2018

1- Qual o tipo de apoio dado pelas entidades oficiais às vítimas dos incêndios de 17 de junho, no imediato, na altura da tragédia?

Aconteceu que no meu caso, recebi várias visitas, das quais o Exmo Sr Doutor Presidente da República Marcelo Rebelo de Sousa, que sempre teve uma enorme atenção ao meu caso. Também recebi a visita do Sr Comandante Nacional da Protecção Civil, Rui Esteves, e que de imediato disponibilizou-se para tudo o que fosse necessário, contudo passado algum tempo abandonou o cargo de Comandante Nacional da Protecção Civil até ao dia de hoje não tive mais nenhum contacto (da Protecção Civil). Também nessa mesma altura o Sr Joaquim Leitão que era Presidente (não sei de que agora) também me visitou, mas nunca mais me contactou. Da Liga dos Bombeiros tive apenas um telefonema uns dias antes de ter alta dos queimados (passado dois meses do dia 17). Ora das entidades que se dizem oficiais o apoio foi pouco ou nenhum. Foi para pousar para a fotografia e pouco mais.

2- Como avalia a forma como as entidades oficiais comunicaram com as vítimas e familiares das vítimas?

Para lhe ser sincera não sei muito bem responder-lhe a esta pergunta. Na minha opinião a comunicação foi pouca, fomos todos deixados ao "Deus Dará" e os familiares a mesma coisa.

3- O que acha que falhou no tratamento dado às vítimas e às famílias das vítimas?

Falhou tudo, mostrou que para além de não estarmos preparados para certas catástrofes, que temos um território totalmente desorganizado, abandonado e que no interior a população tem que se proteger sozinha, onde as comunicações falharam e falham no dia de hoje, o tratamento das vítimas foi também de lamentar. Vejamos éramos 5 bombeiros, 1 faleceu porquê ??? Houve algo de errado no tratamento dele. (situações hospitalares que não poderei opinar muito, pois não sou médica). Mas acontece que a outras vítimas queimadas que depois de terem tido alta voltaram às suas casas e até hoje se tem vestes compreensivas e cremes próprios para as queimaduras é porque pessoas particulares se disponibilizaram para ajudar, porque dos milhões de euros que vieram, a nós feridos não coube um tostão. Uma realidade muito triste.

4- O que acha que poderia ter sido de maneira diferente?

Tudo poderia ser de maneira diferente, poderiam ter sido poupadas todas as pessoas que perderam a vida em consequência deste fogo, contudo num meio como nosso com escassos recursos era impossível evitar este desfecho. E voltará acontecer mais tarde ou mais cedo.

5-De todas as entidades com as quais lidou, qual foi a mais acessível?

A única entidade que me ajudou foi o Seguro de Acidentes Pessoais dos bombeiros, a própria associação de bombeiros de castanheira é só a ponte de ligação entre nós e o seguro.

6- Tem alguma ligação à Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande?

Inscrevi-me nessa associação, mas até hoje não tive nenhum contacto dela para comigo.

7- Considera que a existência da Associação pode constituir uma mais valia na hora de representar as vítimas e familiares junto das entidades oficiais, nomeadamente, facilitando a comunicação?

Aquela Associação considera que só as vítimas mortais foram vítimas, nós feridos para essas pessoas não somos vítimas nós ficamos só como feridos.

Apêndice 11. Entrevista a 3 operacionais que estiveram no terreno a combater o incêndio e que solicitaram o anonimato para as suas declarações

Transcrição da entrevista efetuada pessoalmente, em 2 de julho de 2018

1- Sob o vosso ponto de vista enquanto operacionais no terreno, quais foram as principais dificuldades sentidas no Incêndio de Pedrogão Grande?

Deparámo-nos com vários problemas com a logística, havia muita dificuldade para abastecer as viaturas, quer com água para combater o incêndio, quer com combustível. Era notória a má coordenação devido à inexistência de um comando por sector. Tivemos muitas dificuldades nas comunicações rádio. O GPS não funcionava porque não havia rede e, como tal, a falta de conhecimento sobre o terreno causou alguns constrangimentos, o que dificultou a eficácia do combate. Seria importante que cada GRUATA (Grupo de Reforço para Ataque Ampliado) andasse acompanhada por um elemento de um Corpo de Bombeiros local. A alimentação também era escassa em alguns locais.

2-Como veem a atuação das diferentes entidades envolvidas nos incêndios de Pedrogão Grande?

Os técnicos do ICNF (Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas) deviam ter apoiado mais os operacionais no terreno, avaliar as condições e o tipo de combustível presente, para definir melhor a estratégia de combate. Face a uma ocorrência desta dimensão devia haver um meteorologista presente. Algumas equipas de bombeiros podiam ter trabalhado melhor. Houve um bom apoio dos meios aéreos de combate. Os GIPS tiveram uma atuação exemplar.

No geral, devia haver uma melhor articulação entre as diferentes entidades, para haver uma maior partilha de conhecimento e tornar o combate mais eficaz. Seria importante que em cada entidade houvesse menos individualismo e egocentrismo e um maior reconhecimento e valorização da missão das outras entidades, com vista a trabalhar melhor em conjunto para um objetivo comum.

3- Como veem o trabalho dos meios de comunicação social nos incêndios? E no caso particular de Pedrogão Grande?

De forma negativa. As equipas de reportagem colocam-se em risco desnecessariamente obrigando os agentes de proteção civil a ter mais uma fonte de preocupação.

Quanto ao ângulo de abordagem, há uma linha ténue entre informação e sensacionalismo. Muitas vezes, em vez de se procurar informar a população cria-se alarmismo e um sentimento de insegurança. Houve pouca difusão de comportamentos preventivos. Deveriam ter focado mais as medidas de autoproteção, visto que o conhecimento de boas práticas pode ser decisivo na sobrevivência.

4- Um ano depois, o que acham que mudou na forma como se olha para os incêndios em Portugal?

Ainda é cedo para fazer um balanço visto que as condições meteorológicas não têm sido favoráveis ao desenvolvimento de grandes incêndios. Nota-se que o tema dos incêndios tornou-se mais sério e

profissional e que as pessoas estão mais sensibilizadas. É um flagelo do nosso país que implica uma luta a longo prazo e, por isso, será sempre uma questão que estará nas agendas anuais dos políticos.

Apêndice 12. Entrevista a Luís Lopes - director do curso de Engenharia Florestal (1º ciclo) da UTAD

Via *email*, em 13 de julho de 2018

1- Como analisa a atuação das diferentes entidades envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande?

Negativa, a muito negativa. Penso que nenhuma instituição esteve à altura da gravidade dos factos. Os números falam por si: número de mortos, feridos, hectares arditos, habitações destruídas, infra-estruturas e vias de comunicação afetadas. Ao que acresce a falta de informação útil e em tempo útil, às populações afetadas e à população em geral... Ao que acresce, *à posteriori*, a falta de um processo transparente de apuramento das responsabilidades de cada instituição...

2- Na sua perspetiva, que ensinamentos podem ser retirados do incêndio de Pedrógão Grande?

Muitos, mas o primeiro passo para chegar a esses "ensinamentos" passará, na minha perspetiva, por realizar um profundo ato de contrição institucional e individual. Só assim é que as instituições e os indivíduos poderão retirar "ensinamentos" dos incêndios de Pedrogão Grande. A maioria das instituições não fez este ato de contrição, individualmente foram pouco significativos, assim sendo temo que poucos "ensinamentos" sejam retirados desta tragédia.

3- Como avalia o trabalho dos meios de comunicação social nos incêndios? E no caso particular de Pedrógão Grande?

Penso que já respondi na primeira pergunta, porém posso reforçar: os meios de comunicação tiveram um desempenho muito negativo.

4- A atenção dada pelos media à tragédia de Pedrógão Grande refletiu-se de alguma forma nas medidas criadas e implementadas com vista à defesa da floresta?

Obviamente que sim. Mas como já referi, ainda, não foram criadas e implementadas qualquer medida de defesa da floresta que eu considere significativa com vista à defesa da floresta...

5- Um ano depois, o que acha que mudou na forma como a população e os responsáveis políticos olham para a floresta em Portugal?

Têm mais medo da floresta, e nem sempre o medo é bom conselheiro...

6- No seu entender, o que é prioritário fazer para tornar a floresta e o interior do país mais resilientes aos incêndios florestais?

Uma revolução.²⁹

²⁹ Ver Anexo 5.

Apêndice 13. Entrevista a Paraskevi Karanikola - Professora do Departamento de Floresta e Gestão do Ambiente e Recursos Naturais da Democritus University of Trace - Grécia

Via *email*, em 23 de julho de 2018

Entrevista original:

1-What do you think has changed in the way at the Greek population and politics look at forest after the wildfires of 2007?

In Greece although a lot of discussions had made, mainly nothing was done. The population does not take meters (for example remove the round vegetation) to protect their houses and their properties.

The politics in Greece forgot completely the damages and the people lost; they didn't take measures in time to prevent forest fires. If fires will happen again, we will do the same things (a lot of discussions in the Media and nothing to confront forest fires).

2-Did you follow the Portuguese wildfires of June 2017?

Yes, at a small scale.

3-If you did, what similarities do you find with the fires in Greece in 2007, in Ilia?

Generally, we have a lot of similarities in the two countries. "Every politician made loads of promises to make everything better, start from scratch and remodel the forest, but then almost nothing at all happened. At the specific point of the mega fires happened in Ilia and Pedrógão Grande there were wrong tactics to the communication and synchronism between the state and local authorities in the suppression of the fires. If the people of the village in Ilia and the area of Pedrógão Grande didn't get away to evacuate them because the local authorities advise them they didn't died. Objectively, there is a big waste of public money in the fight against fires and almost nothing spent on prevention. The situation of the Portuguese forests is worse and unmanaged. "Instead of improving anything, it seems they are only really waiting for the next fire.

4-In your perspective, what lessons can be drawn from the fire of Pedrógão Grande (june 2017)?

Better communication between the state and the local authorities is needed. The portuguese articles wrote:

The disconnect is blamed for the repetition of calamity. No politician wants to even start the discussion about a system of volunteers that is really part of our society's culture. If you invest in the forest, you get results in 20 years, but politicians need quick and visible results. So the lessons is that money had to be invested to the forest management in Portugal.

5-How do you analyze the work of media in wildfires?

The role of media in wildfires is rather negative in Greece. The live broadcast of the fires enforces the authorities' they are responsible for the suppression to take wrong decisions. In Portugal I do not think that you have the same situation.

6-Can media attention to a tragedy of this level influences the authorities to implement more effective measures to protect the forest?

No I do not think so. I am of the opinion that in the first hours of the fires the media must be excluded.

7- In your opinion, what is the priority to make the forest and more resilient to forest fires in Mediterranean Countries?

The measures are more important to make the forest more resilient to fires is to reduce the amount of fuel under the trees through culture, animal grazing etc.

Entrevista em Português:

1- O que acha que mudou na maneira como a população grega e os políticos olham para a floresta depois dos incêndios de 2007?

Na Grécia apesar de ter havido muito debate quase nada foi feito. A população continua a não proteger as suas casas e propriedades (por exemplo, removendo a vegetação envolvente). Os políticos na Grécia esqueceram-se completamente dos danos e das pessoas que desapareceram; não tomaram medidas atempadamente para prevenir incêndios florestais. Se os incêndios acontecerem novamente, nós faremos as mesmas coisas (muitos debates nos media e nada para enfrentar os incêndios florestais).

2- Acompanhou os incêndios de junho de 2017 em Portugal?

Sim, a uma escala pequena.

3- Se acompanhou, que semelhanças encontra com os incêndios na Grécia em 2007, em Ilia?

De um modo geral, existem muitas semelhanças entre os dois países. Cada político faz um monte de promessas para tornar tudo melhor, começa do zero para remodelar a floresta, mas depois quase nada acontece. Sobre o caso específico dos grandes incêndios que aconteceram em Ilia e Pedrógão Grande houve táticas erradas na comunicação e sincronismo entre o poder central e as autoridades locais na extinção dos incêndios. Se as pessoas na vila de Ilia e na área de Pedrógão Grande não tivessem fugido porque as autoridades locais aconselharam, elas não teriam morrido. Objetivamente há um grande desperdício de dinheiros públicos no combate aos incêndios e quase nada investido na prevenção. A situação das florestas portuguesas é má e não está gerida. Em vez de se melhorar alguma coisa, parece que realmente só se está à espera do próximo incêndio.

4- Na sua perspectiva, que lições podem ser retiradas do incêndio de Pedrógão Grande (junho de 2017).

É preciso que haja uma melhor comunicação entre o poder central e as autoridades locais. Em artigos portugueses foi escrito: A desconexão é a culpada pela repetição da calamidade. Nenhum político quer sequer começar a discussão sobre um sistema de voluntários que é realmente parte da cultura da nossa sociedade. Se tu investes na floresta, tens resultados a 20 anos, mas os políticos precisam de resultados rápidos e visíveis. Por isso a lição é que o dinheiro tem de ser investido na gestão da floresta em Portugal.

5- Como analisa o trabalho dos *media* nos incêndios florestais?

O papel dos *media* nos incêndios é bastante negativo na Grécia. As transmissões em direto dos incêndios fazem com que as autoridades responsáveis pela sua extinção tomem decisões erradas. Em Portugal, acho que não se verifica a mesma situação.

6- A atenção dada pelos *media* a uma tragédia deste nível pode influenciar as autoridades a implementar medidas mais eficazes para proteger a floresta?

Não acho isso. Na minha opinião, nas primeiras horas os *media* devem ser excluídos.

7- Na sua opinião, qual deve ser a prioridade para tornar a floresta mais resiliente aos incêndios florestais, nos países Mediterrâneos?

As medidas mais importantes para tornarem a floresta mais resiliente aos incêndios são a redução de combustível debaixo das árvores, através do pastoreio dos animais, etc.

Apêndice 14. Entrevista a Miguel Ângelo Marques - jornalista da SIC

Transcrição da entrevista realizada via videochamada, em 8 de outubro de 2018.

1. Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Cheguei, no sábado dia 17 de junho, por volta das 16h30 da tarde, ia para outro incêndio, ia a caminho de Alvares, porque havia muitos incêndios naquela zona. Primeiro, o que aparentemente seria mais grave, à hora que saí de Coimbra estava a deflagrar em Alvares, Góis, que é perto, mas é noutro concelho, noutro distrito. O caminho era por ali, íamos passar mesmo ao lado de Pedrógão para seguir em direção a Alvares, em Góis, que fica entre a Pampilhosa da Serra, Góis e Castanheira de Pera, fica naquela confluência.

Quando chegámos àquela zona, percebemos que estava ali um incêndio muito maior e pior e ficámos logo ali. Portanto, eu tive contacto com o incêndio de Pedrógão, por volta das 16h30. Às 17h00, eu já estava numa das frentes de fogo. Tenho ideia que o incêndio deflagrou duas horas antes.

Estive lá até às 03-04h00 da manhã, regressei às 7h00 de domingo e fiquei treze horas seguidas a fazer a cobertura do incêndio, voltei para casa na segunda-feira.

2. Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

Fizemos diretos e recolha de material. Os diretos acentuaram-se, a partir das 21h00, porque até essa hora havia pouca rede e foi difícil fazer alguma coisa. Por volta dessa hora, ficámos no Posto de Comando e havia rede lá, nessa altura, conseguiu-se fazer diretos com mais regularidade.

3. Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?

Foi fraquinho. Nós quando chegámos ao Posto de Comando, estavam demasiado preocupados e já tinham indicação, aliás como nós, que havia vítimas mortais, e, portanto, eles não se mostraram muito interessados em falar, foram sempre “adiando, adiando”. Entretanto, chegou o Secretário de Estado que se esteve a inteirar da situação, depois de algum tempo e de alguma pressão, ele lá decidiu vir falar connosco. Perto das 23h00 ele falou connosco, na altura para dizer que havia registos de feridos e nós já sabíamos que havia mortos e estávamos à espera de uma confirmação mais oficial.

Acabou por, dez minutos depois, vir falar connosco, e nessa altura já disse que eram 19 mortos, se não me engano, foi a primeira contagem que ele apresentou.

Depois chegou o Presidente da República e, se não me engano, a terceira a chegar foi a Ministra. Neste entretanto, há uma coisa interessante. Quando chegámos fomos colocados numa zona onde tínhamos visão direta para aquilo que era o Posto de Comando, do camião que lá estava, e estivemos lá bastante tempo a tirar imagens, a partir de certa altura, eles decidiram mudar-nos de localização para um sítio onde não seria possível ver. Em termos de comunicação houve essa *nuance*

“engraçada”. Mas no tempo em que ali estivemos, deu para perceber que havia ali alguma confusão e alguma desorientação por parte deles, ou seja, eles não estavam a conseguir resolver bem as coisas, naquela altura, pelo menos.

3.1 . O que correu bem e o que correu mal?

Em termos de comunicação, acho que não correu nada bem. Quando chegou o Presidente da República, a coisa acalmou um bocadinho, mas até essa altura, não houve nada que correu bem, porque eles não sabiam como gerir aquela informação, eles não sabiam como gerir o incêndio, mas aquela informação também não foi muito fácil, não foi nada fácil.

4. Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

No Posto de Comando tivemos uma primeira fase em que não tiveram preocupação em gerir essa situação porque estavam mais preocupados em perceber o que é que tinha acontecido, como é que tinha acontecido e o que é que podiam fazer porque o incêndio também estava a lavar, na altura.

Nessa altura, não se preocuparam com esse aspeto [comunicação]. Depois, quando se aperceberam que, de facto, os olhos de toda a gente estavam neles centrados e estava a ter algum impacto, então aí começaram a tentar gerir os estragos e afastaram-nos para uma zona mais remota, onde não tínhamos visionamento direto daquilo que eles estavam a fazer ou a dizer, mas foi já muito tarde, em relação aquilo que estava a acontecer.

5. O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?

Podiam até de forma informal ter falado connosco. Nós começámos a ter mais informações por via do Comando Nacional do que propriamente do comando no terreno. Quando começámos a ter relatos de populares e até alguns elementos da proteção civil que estavam no terreno que havia vítimas mortais, começámos a tentar obter resposta às nossas perguntas e, no local, não estávamos a ter resposta nenhuma e então começámos a contactar a Proteção Civil de Carnaxide.

Digamos que começámos a subir na hierarquia para recolher alguma informação, mas mesmo assim foi muito limitada. Estivemos adiar a confirmação das nossas perguntas, iam dizendo muitas coisas em *off*, mas oficialmente não diziam quase nada.

Só para ter uma ideia, a primeira pergunta que nós fizemos, pela indicação que tínhamos, haveria 6 pessoas mortas e eles, na altura, a única coisa que nos disseram é que era pior do que o que pensávamos. Não adiantaram mais do que isso e que depois quando o Presidente da República chegasse que falava, entretanto, acabou por ser o Secretário de Estado, mas foram pressionados para que isso acontecesse.

6. Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?

Estavam completamente desorientados. Na altura, não me apercebi logo dessa situação e quando visionei as primeiras imagens que fizemos no Posto de Comando, uns dias depois, deu para perceber que aquilo era uma desorientação total, eles não sabiam o que haviam de fazer. Aquilo foi demasiado para eles, para eles conseguirem gerir em termos não só de emoções, mas também de comunicação, devia ser a última coisa em que eles deviam estar a pensar.

7. Teve oportunidade de entrevistar o Presidente da República, o Secretário de Estado, não sei se teve oportunidade de falar com o COS...

O 2º Comandante que lá estava nunca quis prestar declarações, foi relevado para o Secretário de Estado ou para o Presidente República. Quando o Secretário de Estado chegou, lembro-me que ainda demorou uns bons 45 minutos até que viesse falar connosco, veio a primeira vez dizer que havia feridos, dez minutos depois, anunciou as 19 vítimas mortais e depois chegou o Presidente da República e a Ministra também. O Comandante Operacional nunca falou connosco.

8. Então o COS acabou por ser a figura menos acessível?

Normalmente não é, porque os comandantes operacionais são os que prestam declarações. Aliás, depois as declarações passaram a ser controladas a partir da Proteção Civil em Carnaxide, fizeram aquela alteração e acabaram por só fazer briefings diários em Carnaxide sobre os incêndios e não no local, e até essa data, normalmente o Comandante Operacional falava com os jornalistas.

9 - Destaca alguém que tenha comunicado melhor ou pior?

O Presidente da República já tinha algumas horas para digerir aquilo e acabou por ter maior capacidade para fazer essa gestão daquilo que é enfrentar os meios de comunicação social. O Secretário de Estado e a Ministra estavam demasiado próximos e afetados para conseguir fazer essa gestão, não lhes correu nada bem. Aliás, a imagem que fica é de uma ministra a chorar quando se abraça ao Presidente da República, não é muito normal, aquilo que se espera de um responsável político naquela situação é que tenha algum controlo emocional e isso não se passou e o próprio Secretário de Estado também. Apesar de terem assessores de imprensa com eles, pelo menos o Secretário de Estado tinha, a Ministra não me lembro.

9. Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?

Nessa noite não. Na manhã seguinte, foi uma das coisas que fiz encontrar familiares de vítimas ainda sem saber. A primeira pessoa com quem falei foi um habitante de Nodeirinho que tinha um cunhado e um filho morto. O filho ele não sabia, na altura, do cunhado já sabia. Estavam revoltados porque, em muitos sítios, não tiveram ajuda de ninguém, ficaram sozinhos, passaram uma série de horas

sem poderem contar com a ajuda de ninguém. Apesar das muitas tentativas e chamadas que fizeram a pedir ajuda.

10- Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

Separar a emoção da informação estar lá e viver aquelas situações não é propriamente fácil, mas temos de dar informação de uma forma correta sem ser muito influenciados, o que é difícil. Lembro-me que o primeiro ferido que vimos foi uma criança que esteve meia hora a ser assistida antes de ser retirada de helicóptero e mexe um bocadinho connosco, principalmente, quando somos pais e, portanto, não foi propriamente fácil. Essa é a principal dificuldade é conseguirmo-nos abstrair de tudo o que está a passar para podermos transmitir a informação sem essa carga emocional que apesar de a termos, não somos indiferentes, mas temos que nos abstrair. Portanto, essa gestão emocional com aquilo que é a obrigação profissional é capaz de ser o mais difícil.

11- Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um incêndio desta dimensão?

Quando cobre qualquer coisa, a isenção e o rigor são os mais importantes.

Apêndice 15. Entrevista a um jornalista da Lusa que solicitou o anonimato

Via *email*, em 3 de agosto de 2018

1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Durante cerca de três semanas, desde as 17:00 do dia do incêndio. Para além disso, acompanhei o processo de reconstrução ao longo do último ano.

2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

Eu, essencialmente, fiz notícias, várias vezes por dia. Também fiz algumas reportagens, assim como o resto da equipa da agência Lusa.

3- Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais? 3.1- O que correu bem?

3.2- O que correu mal?

Não consigo dar uma resposta exata sobre o que correu bem e o que correu mal. Apenas referir que fui dos primeiros jornalistas a chegar ao posto de comando ao final do dia 17 de junho e demorei demasiado tempo (na minha perspetiva) a receber alguma informação do comandante responsável na altura - o 2.º CODIS de Leiria, Mário Cerol. O presidente da Câmara Municipal também se mostrou pouco disponível para dar qualquer informação. Creio que, na altura, teria sido importante disponibilizar informação junto da comunicação social, ainda para mais à agência de notícias nacional. A informação dada, na altura, depois de muita insistência junto do comandante, foi também demasiado escassa - nomeadamente na localização do incêndio, aldeias em perigo, etc... A informação mais relevante conseguia recolher junto dos operacionais.

Outras duas notas relevantes, quando à forma como a informação era dada:

- Não se percebe porque é que, na presença do Presidente da República é este a dar a informação sobre a evolução do incêndio e não o comandante operacional em exercício ou a ministra com a pasta da Proteção Civil. Não creio que o Presidente da República seja a pessoa mais indicada para dar esse tipo de informação.

- Outra coisa que não se percebe é a restrição, a dada altura, do acesso ao comandante operacional em exercício, bem como à ausência de atualizações sobre a evolução do incêndio durante a noite - isto nos dias posteriores a 17 de junho.

4- Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

Acho que já respondi a essa pergunta. O espaço de manobra era reduzido, especialmente a partir de 19 de junho.

5- O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?

Facilitar o acesso ao comandante operacional e este estar mais preparado para dar informação específica aos jornalistas. Especialmente a 17 de junho, teria sido importante ir dando notas hora a hora (especificamente entre as 17:00 e as 22:00) sobre a evolução do fogo, para onde se dirigia e o que é as populações deveriam fazer.

6-Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?

Posteriormente e tendo coberto outros incêndios, notou-se uma maior dificuldade em falar com os comandantes das corporações de bombeiros e comandantes distritais, que são fontes fundamentais para se perceber a evolução do fogo, para onde se dirige, etc... Esta situação leva os jornalistas a procurar outras fontes, nomeadamente presidentes de câmara que, por vezes, exageram no estado da situação do fogo.

7- Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?

O Presidente da República, face às próprias características desta presidência. Isso não é propriamente um elogio, até porque muitas vezes a sua presença relegou para segundo plano figuras mais importantes e com mais autoridade para falar sobre a evolução do incêndio.

8- Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?

Se falarmos sobre o dia do incêndio, nomearia o comandante Mário Cerol. Talvez não por culpa do próprio, mas por falta de preparação para lidar com a comunicação social.

9- Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

A dificuldade não é tanto o acesso às fontes ou a forma como a informação é disponibilizada, mas talvez conseguir contar a história, com respeito pelas pessoas, sem rodriguinhos. Uma das questões que surgiu durante o tempo que lá estive imediatamente após as chamadas foi lidar com as pessoas que perderam familiares.

No caso das pessoas que perderam familiares, entendi sempre não usar as suas declarações nos primeiros momentos após o incêndio, por considerar que estavam de tal forma traumatizadas que não é a melhor altura para as ouvir e contar a sua história. Entendo até que pode ser uma falta de respeito os jornalistas aproveitarem-se desse momento frágil em que as pessoas por vezes dizem coisas que gostariam de não ter dito. Sobre os incêndios de Pedrógão Grande, há vários exemplos disso, nomeadamente as declarações do homem que perdeu a mulher e as duas filhas no fogo. O que é que se pergunta a um homem que um dia ou dois dias antes perdeu as pessoas mais importantes da sua vida? De que forma isso é importante ao ponto de ficar exposto no espaço público naquele momento?

Para além disso, senti a dificuldade de muitas outras pessoas, ao avançar por estradas sem saber se estava a escolher o caminho certo ou não. Lembro-me de, a certa altura, ter estado em vias de cortar para uma estrada que me levaria à famosa nacional 236-1. Acho que é também importante a formação dos jornalistas para saberem como estar e o que fazer em caso de incêndio. Por diversas vezes vi, noutros fogos, jornalistas a estacionarem onde calhava, impedindo a circulação de carros de bombeiros, ou a deixar o carro num local que poderia tornar difícil a sua saída, em caso de aproximação das chamas.

Apêndice 16. Entrevista a um jornalista de um órgão de comunicação local, que solicitou o anonimato

Via *email*, em 6 de setembro de 2018

1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Estive desde a noite de sábado (17 de Junho) até às 5 da manhã de domingo, domingo (18 de Junho) durante a tarde e segunda-feira (19 de Junho) manhã e tarde.(...)³⁰.

2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

(...) Em relação ao género de trabalhos jornalísticos, fizeram-se notícias para o *online* (*site* e redes sociais) e reportagens e artigos de análise para a edição em papel, ouvindo sobreviventes, familiares das vítimas mortais, autarcas, bombeiros, ambientalistas, técnicos florestais e outros intervenientes. Nos meses seguintes ao incêndio, produziram-se vários trabalhos de natureza jornalística diversa, sempre que se achou pertinente voltar ao tema Pedrógão Grande.

3- Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?

É preciso distinguir dois momentos: primeira noite e os dias seguintes. Na primeira noite, no posto de comando montado em Pedrógão Grande, o acesso dos jornalistas às entidades oficiais era tão fácil quanto isto: o Presidente da República e a ministra da Administração Interna estiveram lado a lado connosco e as conferências de imprensa improvisadas para atualizar informação, sobretudo número de vítimas, durante a madrugada, decorriam mesmo ali, ao ar livre, ao lado da viatura móvel de comando. No dia seguinte, tudo mudou. Passou a existir uma barreira física a separar o centro de comando dos jornalistas e o distanciamento aumentou consideravelmente, o que também se explica pelo número muito superior de jornalistas e de operacionais envolvidos no combate ou no apoio às populações. Neste quadro, o fluxo de informação foi frequente e claro na primeira noite; mas tornou-se progressivamente difuso e opaco de domingo em diante. É preciso ter em conta a dimensão do evento. Os danos provocados pelas chamas, e estou a pensar sobretudo nas mortes e nos ferimentos graves, eram inimagináveis e julgo que as próprias entidades oficiais foram surpreendidas pela rapidez dos acontecimentos, bem como pela natureza excepcional do incêndio. Ou seja, em resumo, as entidades oficiais puseram a circular muita informação, mas quase sempre de forma incompleta face ao que estava

³⁰ Para manter o anonimato do entrevistado, respeitando assim a sua vontade, não se incluiu a parte da entrevista que fazia referência expressa ao órgão de comunicação em que trabalhava.

a acontecer no terreno. Também me parece que a partir de domingo começaram a fechar-se para esconder falhas na resposta ao incêndio.

3.1- O que correu bem?

A existência de um ponto de contacto com a comunicação social (no posto de comando) com conferências de imprensa regulares.

3.2- O que correu mal?

A informação dada aos jornalistas nem sempre refletiu na plenitude a realidade no terreno.

4- Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

Respondido nas anteriores. Limitado a partir de domingo.

5- Tendo em conta a sua experiência, como avalia a relação das entidades oficiais envolvidas com a imprensa regional, nos incêndios de Pedrógão Grande?

Respondido nas anteriores.

6- O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?

Teria sido útil colocar mais interlocutores a passar informação aos jornalistas, sobre diferentes áreas, desde o combate ao apoio às populações, e não limitar a comunicação oficial aos momentos das conferências de imprensa no posto de comando ou ao facto de, por exemplo, o presidente da Câmara atender ou não atender o telemóvel quando os jornalistas lhe ligavam.

7- Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?

Notei na primeira noite uma postura mais dominada pelas emoções

8- Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?

Não consigo responder.

9- Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?

Não consigo responder.

10- Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?

Não sei avaliar.

11- Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

A dimensão e a velocidade dos acontecimentos é a maior dificuldade. É preciso tomar decisões rápidas, estabelecer prioridades e selecionar a informação mais pertinente no meio de um volume anormal de factos e rumores. E perceber onde interessa estar em cada momento.

12- Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um incêndio?

Os mesmos que em qualquer outro trabalho: amor à verdade e capacidade de distinguir o que é notícia ou motivo de reportagem do que não é. Num incêndio importa também perceber que, se estamos a acompanhar a situação em tempo real, e a reportar em tempo real, a informação que distribuímos tem influência direta na vida das pessoas. Pode ajudá-las ou prejudicá-las. Em relação com este aspeto, o respeito pelas vítimas é essencial e parte do jornalista estabelecer limites, porque muitas pessoas estão num momento de fragilidade e stress psicológico. Habitualmente, os cenários de incêndio são relativamente caóticos no terreno e encontrar aspetos menos positivos que tenham mesmo de ser melhorados, por exemplo, no dispositivo de combate e socorro, é também papel dos *media*.

Apêndice 17. Entrevista a José António Pereira - jornalista da RTP

Via email, em 23 de julho de 2018

1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Estive em Pedrógão desde a manhã do dia 18 de junho à tarde do dia 25 de junho, ou seja, uma semana, de domingo a domingo.

2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

No primeiro dia, a equipa que integrei esteve a fazer reportagem, durante a manhã, nas aldeias mais atingidas pelo fogo, no concelho de Pedrógão; e, a partir do final da manhã, na Estrada Nacional 236-1, onde morreram 47 pessoas. Fizemos diretos para a RTP1 e RTP3, de hora a hora, às vezes de meia em meia hora, sendo que o último foi feito no 360, às 21h, na RTP3.

No segundo dia, estivemos a fazer reportagem em direto numa das frentes de fogo, no concelho de Pedrógão. E a partir de então, fomos fazer também reportagem em direto noutros concelhos atingidos pelas chamas: Góis e Pampilhosa da Serra.

Foi assim até ao último dia, se bem que, com o passar da semana, o nosso trabalho, ia envolvendo menos diretos - porque já não havia razões para tal - e mais reportagens.

3-Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?

3.1- O que correu bem?

Num cenário de tragédia, é sempre difícil estabelecer uma ligação com as entidades oficiais sobretudo porque a prioridade delas é darem resposta às populações. E isso tem que se entender! Mas a obrigação dos jornalistas é relatarmos o que vemos e acrescentar informação para quem está a acompanhar o trabalho, de uma maneira certa, sem especulação. Significa isto que é extremamente importante o acesso à informação correta, sob pena de estarmos a partilhar dados inexatos com os telespectadores. Isso só se consegue com a colaboração das autoridades. As entidades oficiais só perceberam - e bem - ao fim de alguns dias a forma de comunicar que veio ajudar na gestão da informação.

3.2- O que correu mal?

Do meu ponto de vista, que precisei muitas vezes de esclarecimentos por parte das autoridades, já que tinha em mãos a tarefa de veicular informação que convém que seja certa, falhou a própria comunicação entre as várias entidades envolvidas. Quero com isto dizer que foi perceptível, no terreno, por diversas vezes, que a contradição entre entidades vinha ao de cima. Essas diferenças refletiam-se nalguns dados que eram divulgados aos jornalistas. Aliás, houve um episódio que, citando várias fontes

da Proteção Civil, se revelou numa não notícia. As principais falhas assentam na falta de coordenação, nos primeiros dias, nos briefings.

4 - Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

As fontes oficiais respondiam apenas aos jornalistas quando determinavam a realização de um novo briefing que, por norma, se faziam a cada hora, ou sempre que havia alguma informação mais relevante que fizesse sentido veicular. Nos últimos dias, os briefings começaram a ser mais espaçados. Mas fora esses briefings, só havia contacto não oficial com as fontes.

5 - O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?

Eu percebo perfeitamente o lado das autoridades que tem que se respeitar. E acredito que é piamente melhor que a informação partilhada fique concentrada apenas numa entidade que reúne informação de todas as outras. A crítica que poderei aqui levantar tem a ver, essencialmente, com o pós Pedrógão em que a Proteção Civil decidiu deixar de fazer *briefings* de informação no terreno, concentrando-os todos na sede, em Lisboa.

6 - Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?

Sim, naturalmente que uma tragédia mexe com as pessoas que estão por trás das entidades. E isso foi visível por diversas vezes até na forma emocionada como, por exemplo, representantes do governo adiantavam novos factos. É só nesse sentido que se sentem as diferenças: mais emoção, mais nervosismo, mais choque pessoal. Porque a tragédia de Pedrógão foi uma tragédia do país.

7 - Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?

O meu contacto direto com o posto de comando aconteceu muito poucas vezes. Estive sempre muito mais em contacto com as populações e presidentes de junta do que com as entidades do posto de comando que, para mim, dentro das limitações, foram sempre prestáveis.

8 - Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?

Senti, à chegada, a desorientação de um militar da GNR que estava a querer impedir o meu trabalho, discriminando-o em relação a outros colegas que já estavam no sítio para onde eu queria ir.

9. Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?

Inicialmente, todos os relatos eram de pessoas desesperadas e ainda sem notícias, tal era a dimensão da tragédia. E todos os relatos eram de crítica e de incompreensão face à postura das autoridades. Cabe aos jornalistas tentar não alimentar o espetáculo nesse tipo de situações.

10 - Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

É muito difícil aquilo que já foi atrás referido: o acesso às fontes. Mas, sobretudo, a maior dificuldade assenta no facto de não quebrarmos a ética e deontologia a que estamos obrigados. É muito fácil pisar essa linha, numa situação dessas porque parece que os erros estão ali, à mão de semear. É preciso saber desligar a câmara algumas vezes e concentrarmo-nos sempre no essencial e na informação que realmente importa, em detrimento da informação sensacionalista. Esse é o maior desafio, sem dúvida.

11- Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um incêndio?

Os princípios que devem ser os que norteiam um jornalista em todas as situações: rigor e isenção. Isso só se consegue, a meu ver, quando nos pomos no lugar das pessoas que entrevistamos e, ao mesmo tempo, no lugar das pessoas que nos veem. A melhor pergunta que devemos fazer para perceber se o nosso trabalho está ou não dentro de uma linha de seriedade é "se fossemos nós?".

Apêndice 18. Entrevista a Frederico Correia - jornalista de SIC

Via *email*, em 2 de agosto de 2018

1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Estive em Pedrógão de domingo a quarta-feira, sendo que a tragédia aconteceu na noite de sábado.

2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

Desde que chegámos, a ordem foi para diretos constantes. Havia equipas encarregues de procurar histórias melhores para reportagens e outras equipas com a missão de mostrar em direto outras situações.

3- Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?

Positiva. O país percebeu que tem de informar para ter uma população mais próxima do conhecimento, seja ele positivo ou negativo.

3.1- O que correu bem?

Ponto de situação feito com regularidade pela ANPC e pelo governo durante o período de incêndio ativo.

3.2- O que correu mal?

Má gestão da informação quando se falou num avião que teria caído e que afinal não caiu.

4 - Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

Não estive nesse ponto de abordagem. O meu trabalho foi junto às frentes de incêndio.

5 - Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?

Presidente da República.

6 - Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

Desgaste físico e emocional. Não é connosco, mas podia ser!

7 - Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um incêndio?

Reportar o que é real. Agradecer a quem nos ajuda e compreender quem não o faz.

Apêndice 19. Entrevista a Christiana Martins - jornalista do Expresso

Via *email*, em 23 de agosto de 2018

1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Cheguei a Pedrógão no dia 18 de junho de 2017, domingo, por volta das 17h00 e fiquei até à madrugada de terça-feira, dia 21 de junho. Voltei na semana a seguir, na terça-feira, dia 27 de junho e fiquei até dia 29 do mesmo mês. Depois, voltei sempre de forma intermitente, primeiro para fazer um documentário sobre os seis meses da tragédia, e depois para fazer um documentário sobre um ano. Na verdade, terei ido uma oito a dez vezes no total à região, embora este número seja aproximado porque não o contabilizei de forma rigorosa.

2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

Fiz notícias, perfis, entrevistas e reportagens, em suporte de papel e digital. Escrevi para o Primeiro Caderno e a Revista E do Expresso, além de muitas peças para o *site*, o Diário e os dois referidos documentários multimédia, que foram também transmitidos pela SIC Notícias na íntegra.

3- Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?

3.1 - O que correu bem?

3.2 - O que correu mal?

A avaliação que faço é genericamente negativa. Na primeira fase, no imediato pós-incêndio, a confusão foi total e grande a desorganização; não houve transparência, especialmente na identificação da identidade das vítimas mortais, cuja primeira lista completa foi divulgada por um trabalho do Expresso, no qual participei, apenas em julho. Desde então, a divulgação de informação oficial tem sido resultado da pressão jornalística. A exceção talvez seja o Palácio de Belém, com sinais de uma maior abertura da assessoria da Presidência da República.

4 - Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

O espaço era aquele que fosse reivindicado pelos jornalistas, mas num ambiente de tensão, como se os jornalistas insistissem apenas nos aspetos negativos. Havia uma atitude de grande desconfiança mútua.

5 - O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?

Deveriam ter sido mais transparentes e pró-ativas, o que já se sentiu de alguma forma após os incêndios de outubro.

6 - Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?

Sim, estavam especialmente desconfiados do trabalho jornalístico, sobretudo quando os profissionais estavam bem preparados e faziam perguntas incómodas.

7 - Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?

O Presidente da República, pelo envolvimento com a situação e pela noção de que era preciso apurar responsabilidades.

8 - Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?

O primeiro-ministro, talvez por recear as consequências de uma exposição negativa.

9 - Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?

Um sentimento de grande mágoa e desconfiança em relação ao Executivo, e maior aceitação em relação ao Presidente da República. A tensão diminuiu após o pagamento das indemnizações aos familiares das vítimas mortais.

10 - Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

A maior dificuldade, na minha opinião, foi saber qual deveria ser o foco da informação, se apenas os números (de mortos, perdas materiais, feridos, meios envolvidos, etc) ou se também se deveria abordar a situação de vida das pessoas após o incêndio. Se o tom deveria ser mais "seco" ou "emotivo". E, tendo decidido, perceber qual era a fronteira do "bom gosto" e do interesse público versus a privacidade das pessoas retratadas.

11. Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um acontecimento com estas características?

Sempre o interesse público, em primeiro lugar, seguido de muito bom senso.

Gostaria de acrescentar que este foi um processo profissional longo e muito desgastante, único talvez. Todos os géneros jornalísticos foram invocados, exigindo muito dos profissionais no terreno. Um episódio marcante, sem dúvida, com especial destaque, no meu caso, para a elaboração da lista das vítimas mortais, obrigando o Ministério Público a seguir o Expresso três dias depois; a entrevista a Nádia Piazza no Primeiro Caderno e os dois documentários multimedia. Foi especialmente gratificante ver que, na sequência do nosso trabalho jornalístico, foi eliminada a diferença entre "vítimas diretas" e "indiretas", com consequências essas sim diretas na vida das pessoas.

Apêndice 20. Entrevista a Patrícia Carvalho - jornalista do Público

Via *email*, em 30 de julho de 2018

1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Estive em Pedrógão no domingo seguinte ao dia do incêndio, a fazer reportagem nas aldeias afetadas. Depois disso, só regresssei lá este ano, na companhia do Paulo Pimenta, fotojornalista com quem estivera lá há um ano, para fazermos uma espécie de regresso aos locais onde tínhamos estado aquando da reportagem de 2017.

2-Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

Conforme expliquei na resposta anterior, só estive mesmo a fazer reportagem num dia. No dia seguinte (segunda-feira), foi para lá a minha colega Natália Faria (nfaria@publico.pt), também em reportagem, com o fotojornalista Daniel Rocha. Ainda lá estiveram, no sábado e domingo do incêndio, o Adriano Miranda (fotojornalista), a Sandra Rodrigues (correspondente em Viseu, cujo *email* não tenho) e a Liliana Valente (que continuou lá nos dias seguintes).

3- Como se processou o acesso à zona do incêndio? Registaram algum entrave?

Eu estive lá num dia em que o incêndio ainda não estava extinto. O acesso estava cortado, na A13. O elemento da GNR que controlava o acesso deixou-nos passar, depois de lhe dizermos que éramos jornalistas, mas com indicações para que voltássemos para trás, nem que tivesse de ser em contramão (a estrada estava cortada, como disse) se a situação ficasse muito complicada. Não ficou.

Depois de entrarmos no IC8 fomos primeiro a um estádio, onde estava a ser concentrada a ajuda e aí percebemos que a maior parte das pessoas já tinham sido autorizadas a regressar a casa e que os acessos para as aldeias já estavam abertos. Fomos, por isso, a diversos locais – Pobrais, Vila Facaia, Barraca da Boavista, Várzeas... A única zona que ainda estava cortada nessa altura era um troço EN236-1 onde ainda se procedia à remoção das viaturas queimadas. Ainda assim, os jornalistas podiam aceder ao local, a pé.

4- Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?

No dia em que lá estive as pessoas ainda estavam demasiado atordoadas a lidar com as suas perdas pessoais para tecerem comentários a qualquer ação ou falta dela por parte das autoridades. Notava-se já um grande movimento de solidariedade (o estádio estava já repleto de donativos), mas não ouvi ninguém referir-se à atuação de qualquer entidade.

5- Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

Somos pessoas como as outras que, naquela situação, temos de nos esquecer um pouco disso. Estamos ali para contar o que aconteceu, temos de abordar pessoas que sofreram perdas inimagináveis, e o mais difícil para muitos de nós, acredito, será controlar as emoções.

6- Que princípios devem nortear um jornalista quando entrevista pessoas afetadas por uma tragédia desta dimensão?

O princípio mais importante é aquele que deve ser aplicado a qualquer pessoa que se disponibilize a falar connosco: o respeito. Num caso destes, acho que é necessário também uma dose extra de sensibilidade. Lembro-me de ter ficado surpreendida com a disponibilidade das pessoas para falarem connosco, para contarem o que lhes tinha acontecido, quem tinham perdido, como tinha sido. Perante este altruísmo, o mínimo que podemos fazer é ouvi-los com atenção, e não andarmos numa corrida desenfreada a ouvir tudo e todos sem ouvir, realmente, ninguém. Sentarmo-nos no chão, se é a esse nível que os entrevistados estão. Dar-lhes tempo para as pausas de que precisam. Não os levar ao limite desnecessário. E, defendo também, não abordar quem claramente está em choque e não pode estar em condições para falar, por mais “cliques” que a sua história pudesse dar. Naquele domingo apontaram-me um homem que tinha perdido a mulher e duas filhas, porque elas tinham seguido num carro diferente. Optei por não ir falar com ele, porque achei que ele não poderia estar em condições psicológicas para falar sobre aquilo. Não me arrependo até hoje e voltaria a fazer exatamente o mesmo.

Apêndice 21. Entrevista a João Francisco Gomes - jornalista do Observador

Via *email*, em 7 de novembro de 2018

1. Durante quanto tempo estiveram em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Vou deixar alguns detalhes que ajudam a entender o fluxo informativo sobre o incêndio de Pedrógão Grande, durante as primeiras horas:

- O Observador começou a cobertura do incêndio durante a tarde do dia 17 de junho.
- Às 17h51 foi publicada uma peça da Agência Lusa que dava conta de dez incêndios em curso em Portugal continental, sendo que o de Pedrógão Grande já era um dos de dimensão mais considerável. Recorde-se que aquele fim de semana era de extremo calor e havia incêndios graves por todo o país.
- Às 19h57 publicou-se uma nova peça, também da Agência Lusa, a dar conta do corte do IC8 devido ao incêndio, que já era de grandes dimensões.
- Às 21h53, foi publicada a peça que daria origem a toda a nossa cobertura extensiva, dando conta de que já havia 19 vítimas mortais e de que o Presidente da República ia a caminho do local. A partir daquele momento, aquela informação tornou-se prioritária para o jornal. Sublinhe-se que era fim de semana à noite e que por isso apenas estavam na redação dois jornalistas a garantir a atualização do site. Esta peça foi sendo atualizada com base nos takes que vinham da Lusa (que tem correspondentes na zona centro) e com base nas emissões televisivas (que já tinham enviado os seus correspondentes da zona centro para o incêndio durante a tarde como aliás é rotina durante o verão).
- Às 23h54 é tomada a decisão de abrir a cobertura do incêndio em liveblog, ou seja, numa página que passaria a congregar atualizações ao minuto sobre a evolução do incêndio e que permitisse uma leitura cronológica.
- Poucas horas antes, foi tomada a decisão de enviar jornalistas para o terreno. Seguí eu (texto), o João Porfírio (fotografia) e o Júlio Lobo Pimentel (vídeo) como primeira equipa, ainda naquela noite, com o objetivo de contribuir para a cobertura com reportagem em direto e também para preparar uma reportagem de maiores dimensões a ser publicada na manhã seguinte como manchete.
- Eu fiquei em Pedrógão Grande até à quarta-feira seguinte (21 de junho). O João Porfírio ficou até ao domingo seguinte (25 de junho). No domingo (18 de junho) de manhã juntaram-se a nós mais dois jornalistas (Tiago Palma e Miguel Santos Carrapatoso). Durante os primeiros quatro dias fomos, portanto, uma equipa de cinco pessoas. Na quarta-feira, outro jornalista, o João de Almeida Dias, deslocou-se para Pedrógão Grande para reportagens posteriores de follow-up.

2. Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

Durante os quatro dias que passei em Pedrógão Grande trabalhei em dois planos distintos:

- Com reportagem permanente para atualizar o *liveblog*, que foi sendo mantido em destaque no site durante uma semana;

- Com a escrita de notícias e reportagens para serem publicadas de forma autônoma no site.

Relativamente ao primeiro ponto, este trabalho foi desenvolvido sobretudo durante a primeira noite (de sábado para domingo). Publiquei diversas atualizações no Twitter (com vídeos, fotografias e informações) que foram reproduzidas no *liveblog*; e fiz reportagens com várias pessoas em Figueiró dos Vinhos, que tive de enviar por mensagem aos jornalistas que estavam na redação, que foram colocando as minhas intervenções no *liveblog* (...).

Foi particularmente notável o trabalho dos jornalistas que ficaram na redação (João de Almeida Dias e João Cândido da Silva), que estavam a trabalhar desde as 16h e que ficaram até de manhã no jornal. Além de recorrerem a diversas fontes informativas para atualizar o *liveblog*, recebiam, publicavam e assinavam as reportagens que, fotografias e vídeos que lhes ia enviando por SMS ou até pelo Facebook sempre que conseguia obter rede (...). Destaco também o trabalho do João Porfírio e do Júlio Lobo Pimentel que foram recolhendo imagens que seriam utilizadas na reportagem que foi publicada de manhã. Depois, durante o tempo que passei em Pedrógão

Grande até quarta-feira, passei os meus dias a recolher informações sobre a evolução das operações que fui enviando para a redação, para que fosse atualizado o *liveblog*.

Relativamente ao segundo ponto, o trabalho de reportagem mais aprofundada foi o que ocupou a maioria do meu tempo a partir de domingo. Anexo aqui as reportagens que escrevi durante os dias que lá estive:

- A noite de terror em Figueiró dos Vinhos (reportagem feita durante a noite de 17 para 18 que abriu a edição do jornal na manhã de domingo)

- Os escuteiros que distribuíram comida a mais de 560 bombeiros (reportagem com os voluntários na vila de Pedrógão Grande)

- O padre Júlio perdeu 30 paroquianos. “Vão ter de vir mais padres ajudar aos funerais” (reportagem com o padre de Pedrógão Grande)

- “É muito duro estar a cavar a cova das pessoas que eu conhecia” (reportagem no cemitério onde de um dia para o outro tiveram de ser enterradas 40 pessoas)

Também dediquei uma grande parte do meu tempo em Pedrógão Grande a recolher e a sistematizar informação para um grande trabalho (que foi produzido a partir da redação em Lisboa com os *inputs* que fui enviando) sobre as vítimas do incêndio. A nossa ideia era fazer um memorial, um tributo à memória de todos os que morreram no incêndio, contando as suas histórias e dando-lhes um nome, para que deixassem de ser apenas uma estatística. Está aqui o texto.

Sobre a regularidade de publicação dos textos: o *liveblog* era permanente, com atualizações ao minuto; as reportagens saíram a um ritmo de duas ou três grandes por dia, mais algumas pequenas como complemento (entre as minhas e as dos outros repórteres, claro).

3. Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?

Genericamente, faço uma avaliação positiva, sobretudo tendo em conta as condicionantes

(Pedrógão Grande chegou a ficar cercada pelas chamas, havia bombeiros de todo o país que não conheciam a região, havia centenas de jornalistas portugueses e internacionais no local e havia muitas vítimas que era urgente salvar, ao mesmo tempo que o incêndio não dava tréguas).

3.1- O que correu bem?

Houve muitos e bons *briefings* para a imprensa, houve preocupação em dar espaço aos jornalistas junto ao posto de comando, em não entrar em conflito com os jornalistas, etc. Mas sobre este assunto poderei falar pouco, porque recebi instruções do jornal de que não me deveria preocupar com a parte mais institucional nem com os *briefings*, pois esses passavam em direto em todas as televisões e os meus colegas na redação ouviriam as informações. Eu deveria fazer o mais possível de terreno, quer fazendo reportagem quer recolhendo informações junto aos operacionais que estavam no terreno, em vez de no posto de comando.

3.2- O que correu mal?

A dada altura, percebemos que internamente a comunicação não estava a fluir como deveria. Os operacionais no posto de comando não estavam em pleno contacto com as instâncias centrais em Lisboa e, pior, com os agentes no terreno. O célebre caso do avião é paradigmático.

Ainda hoje não sei de onde surgiu a informação de que um avião teria caído durante o combate às chamas. A informação terá surgido inicialmente num jornal espanhol e propagou-se de tal forma na estrutura de comando que os próprios agentes no terreno acreditaram que tinha caído um avião. Lembro-me de ter estado na frente de fogo nesse dia e de ter perguntado a pelo menos dois agentes (um polícia e um elemento da proteção civil) o que se tinha passado. Ambos apontaram para uma coluna de fumo negra e disseram que tinha ali caído um avião durante o combate — pelo que demos também a notícia, confirmada por fontes operacionais no terreno. Vir-se-ia a descobrir que nenhum avião tinha caído. A coluna de fumo negro era resultado da combustão de uma autocaravana (se não estou em erro) no meio do pinhal. Chocou-me sobretudo a facilidade com que aquela mentira se propagou, pois seria facilmente detetável: os meios aéreos são os meios mais controlados num incêndio. O posto de comando sabe exatamente quantos aviões e quantos helicópteros estão ao serviço, conseguiria contactar com todos os pilotos ou com os aeródromos de onde partem e rapidamente perceber que não haveria nenhum em falta. Mas a notícia foi unanimemente divulgada e, atrevo-me a dizer, com grande responsabilidade da parte das autoridades, que reiteraram a informação a vários jornalistas, a mim incluído.

4 - Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

Não me posso queixar neste campo. As autoridades presentes no terreno perceberam rapidamente a importância da presença da comunicação social no local para narrar aquela tragédia. Ao mesmo tempo, tal era a dimensão do incêndio e da potencial tragédia humana que as autoridades perceberam a necessidade de uma grande abertura à comunicação social de forma a evitar a desinformação. Foram muito frequentes os *briefings* de imprensa realizados a partir do posto de

comando e a distribuição de informação aos jornalistas. Foi de grande inteligência perceber que a transparência é fundamental para evitar espalhar a confusão. Abrindo-se aos jornalistas, a proteção civil foi procurando divulgar dados corretos com grande frequência. Porém, era difícil falar com os responsáveis fora dos períodos dos *briefings*. O que, novamente, é compreensível, e penso que nenhum jornalista tentou fazê-lo. Seria, até, irresponsável tentar perturbar o delicado comando da operação para obter entrevistas exclusivas.

5 - O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?

Penso que pouco poderia ter sido feito a mais. A prioridade da proteção civil era o combate ao incêndio e a salvaguarda das vidas humanas em risco. Paralelamente a isto, os serviços de comunicação destas entidades organizavam os *briefings* para atualização da informação. No que toca ao plano político talvez tenha sido diferente. Novamente, o meu trabalho cruzou-se pouco com as entidades oficiais (calculo que se refira à proteção civil). Passei mais tempo a falar com as pessoas afetadas pelo incêndio, com as famílias das vítimas, com os operacionais que combateram o incêndio e com as pessoas dali — os verdadeiros protagonistas da história.

6 - Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?

Não sei dizer. Calculo que sim — aliás, espero que sim, uma vez que também a situação era de exceção. Habitualmente não trabalho as questões de segurança, mas naquele dia as redações foram todas mobilizadas para este acontecimento. Mas a verdade é que a proteção civil é habitualmente eficaz a comunicar a informação útil. Abundam os *briefings* e a informação *online* sobre todas as ocorrências no país. Tenho estado sempre a falar da comunicação com os jornalistas — a comunicação interna terá sido, como se veio depois a perceber, uma desgraça.

Houve inclusivamente bombeiros a pedirem, em desespero, telemóveis emprestados às pessoas na rua para ligarem aos seus comandantes, porque as redes próprias dos serviços de segurança não estavam operacionais.

7 - Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?

Os responsáveis do comando, em Pedrógão Grande e depois em Avelar. Organizava os *briefings* e convocava os jornalistas. Esclareciam todas as dúvidas.

8 - Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?

Talvez a ministra, mas não saberia dizer. Começou a ser politicamente atacada pelo incêndio e terá procurado resguardar-se.

9 - Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?

Uma enorme e compreensível revolta dirigida às autoridades. Contactei com diversos familiares de vítimas que encontrei numa situação que me custa ainda descrever. Estavam num choque enorme. Um homem que tinha perdido o filho ainda não tinha a certeza do que lhe teria acontecido, pois da última vez que o tinha visto tinha saído de carro para tentar ajudar outras pessoas e já não o encontrava. Dias depois descobriu que o filho estava morto. As pessoas andavam a tentar descobrir os familiares nos centros de acolhimento que foram instalados em quartéis de bombeiros, pavilhões, escolas... Muitas pessoas perderam um grande número de familiares de uma vez e estavam a ter muita dificuldade em assimilar essa informação. Os primeiros dias foram de grande desespero para aquelas pessoas. Notava-se uma grande revolta e angústia perante uma das principais dúvidas que ainda vão persistindo: porque é que a polícia não cortou a N236, impedindo que dezenas de pessoas morressem ali?

10 - Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

Corremos sempre o risco de nos vermos a nós próprios no lugar daquelas pessoas. Quando morre mais de meia centena de pessoas num incêndio onde nós estamos, quando contactamos com as famílias, quando vemos um cemitério que se prepara para acolher 40 pessoas, é impossível ficar indiferente. O mito da objetividade é ainda mais um mito nestes casos, porque há aqui valores de pertença humana em jogo. Todos os jornalistas são humanos, têm famílias e não podem evitar pensar que poderiam estar no lugar daquelas pessoas. Talvez a maior dificuldade seja manter um certo nível de sangue frio que se exige para relatar com rigor aquilo que vemos sem cair nos excessos emocionais que tantas vezes caracterizam as reportagens sobre estas tragédias. Com isto não digo que a emoção não tenha lugar aqui. Tem e é muito relevante. É importante passar aos leitores o verdadeiro resultado da tragédia, que não é apenas a destruição material, mas sobretudo a destruição humana.

11- Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um incêndio?

Em primeiro lugar, os de sempre: o rigor, a verdade, o escrutínio do poder público, que também se aplica nestes casos (como, de resto, o desenvolvimento das investigações sobre o incêndio de Pedrógão veio a provar). Além disso, e acima de tudo, o respeito pelo sofrimento de quem perdeu os familiares, as casas, os empregos — saber respeitar a intimidade e a privacidade das vítimas, saber respeitar as indicações das autoridades no que toca à divulgação de informação que possa prejudicar as famílias ou as operações no terreno. É muito importante dar as notícias sobre os detalhes técnicos, mas é mais importante contar a história das pessoas envolvidas e procurar as respostas às perguntas que se impõem: o que falhou, porque falhou, quem devia ter garantido que não falhava?

Apêndice 22. Entrevista a Sílvia Cruz - voluntária (grupo Esposende com Pedrógão no Coração)

Via *email*, em 22 de outubro de 2018

1- O que a levou a tomar a decisão de mobilizar ajuda para as vítimas dos incêndios de Pedrógão Grande?

A primeira razão que me levou a organizar uma campanha de recolha de bens para as vítimas foi mesmo a dimensão da tragédia que entrava a toda a hora pela casa dentro, através da CS. Em 41 anos nunca tinha visto semelhante acontecimento aqui ao nosso lado, achei que era hora de Portugal se unir e ajudar urgentemente a que povo em choque. A segunda razão prende -se com razões pessoais, a minha mãe com apenas 10 meses de idade quase morreu queimada numa casa em chamas. Sobreviveu com mazelas profundas na zona do abdómen. Cresci a ouvir a minha avó a contar essa história e a ver a barriga queimada da minha mãe.

2- Numa fase inicial, que tipo de ajuda conseguiu mobilizar?

Numa fase inicial a população cética por natureza, não se mobilizou como o fez posteriormente. Quando decidi deslocar-me a Pedrógão e Castanheira de Pera, contava apenas em levar a minha carrinha ligeira de passageiros e do pai. Decidimos levar bens alimentares, legumes e frutas frescas, artigo de veterinária e de farmácia e alguns produtos de higiene. Acompanhava as notícias quer pela imprensa escrita quer pela TV e sabia que vestuário e calçado havia de sobra. Entretanto comecei a contar a amigos, familiares e clientes dessa minha viagem e dezenas de sacos começaram a entrar-me porta dentro. Em dois dias tinha o triplo de bens que imaginaria e precisava de 4 e não duas carrinhas. A minha filha de 21 anos sugeriu criar o grupo no Facebook e pedir transporte ao mesmo tempo que fazamos indicações dos bens que mais precisávamos. Foi um boom incrível... em 3 dias tivemos 4500 seguidores e mais de 500 partilhas do grupo. Decidimos adiar por uns dias a missão de forma a conseguir levar tudo. Partimos num domingo a 29 de junho com 12 carrinhas de 3500kg, carregadas de bens de primeira necessidade.

3- Quando chegou pela primeira vez a Pedrógão Grande e quanto tempo permaneceu ligada à região?

A primeira vez foi a 29 de junho de 2017 e estou ligada até hoje. Fui à última vez em setembro.

4- No terreno, o que a impressionou mais?

Tudo... o cenário dantesco do fogo, o cheiro a morte, a inércia das pessoas em choque ainda, o facto de não haver fauna nem flora... não vi um único inseto num dia inteiro. As histórias de fuga e sobrevivência e outras menos felizes. A dimensão da tragédia...

5- Que dificuldades encontraram?

A Primeira foram as acessibilidades, não havia antenas, logo não tínhamos GPS e as comunicações quase não existiam. Por outro lado, as estradas estavam ainda intransitáveis e sinalética não havia. Tivemos que parar muitas vezes as carrinhas e carregar as caixas a pé até ao local.

A pior dificuldade foi mesmo a falta de água.

6- Como correu a colaboração com as instituições locais?

Durante a semana em que organizava a missão liguei para Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia e Santa Casa de Pedrógão Grande. Confesso que não fiquei satisfeita com o que ouvia. Eram unânimes em agradecer mas diziam que não precisavam de nada, que tinham as tendas e armazéns cheios. Sugeriram até (ridículo) que entregasse a instituições da minha cidade. Isto significa que deveu acreditar-se nelas nunca sairia daqui.

7- No que diz respeito à logística do material doado, sentiu algum desfasamento entre o que era comunicado nos media pelos responsáveis políticos e as carências detetadas no terreno?

Total desfasamento. Ficamos incrédulos e chocados... o primeiro local onde nos dirigimos ao chegar, foi à Santa Casa da Misericórdia de Pedrógão onde deixamos 1000kg de batata e cebola para sopas, abóboras e frescos. Ali vimos bancadas com 10m de comprimento repletos de alimentos (barras de cereais, leite, iogurtes, bolachas, muita fruta...etc). Alterei logo ali os planos de entrega. Tínhamos combinado deixar 3000kg de batata e cebola para sopas que entregam aos domicílios mas percebi que algo não estava a funcionar. Pedi para falar com a diretora e questionei-a por semelhante quantidade de bens, alguns com prazos de validade a expirar em dois dias. Respondeu-me que se viam a braços com falta de transporte para a distribuição e que a solução encontrada foi alargarem os horários de funcionamento. Nessa altura, eu ainda não tinha ideia da geografia do local e como tudo estava tão fácil disperso e isolado. Nem sequer imaginaria que uma provocation repleta de velhos a viver a 20km do centro NÃO tinha qualquer hipótese de se dirigir ali por meios próprios. Mesmo assim decidimos, perante tal resposta, deixar o mínimo ali e fazer a entrega porta a porta de tudo o resto. Foi o melhor que pudemos fazer... e mesmo assim foi pouco, se tivéssemos o triplo de legumes e frutas tudo tínhamos distribuído. Todos nos pediam água e nós não tínhamos. Levamos pouca para nosso consumo. Esta foi a parte mais difícil... cada porta que se abria pedia água, como era possível 12 dias depois do incêndio haver dezenas de velhos com sede??? Inacreditável... os voluntários choravam incrédulos. A água das torneiras estava inquinada e ninguém se tinha lembrado disso... MEU DEUS que Portugal é este em pleno séc.XXI?? OITO dias depois voltamos com 5000 litros de água...e eletrodomésticos.

8- Na sua perspetiva, o que poderia ter sido efetuado de maneira diferente, em termos de comunicação, para tornar mais eficiente a mobilização da ajuda por parte da sociedade civil?

Sabemos que a comunicação verdadeira e assertiva é o melhor caminho para a eficácia. Aqui não existiu. A CS passava uma realidade (puro controlo, meios no terreno, tudo em andamento, vítimas com pleno apoio) e nós no terreno deparamo-nos com o contrário (desorganização, excesso de bens a perecer em tendas e nada distribuído, populações abandonadas que nem um psicólogo por lá tinha ainda passado, etc). Deparei-me com uma região muito pobre, sem meios, juntas de freguesia com presidentes com a 4ª classe, a maioria sem uma carrinha ao serviço. Não havia meios para os alimentos descerem de Pedrógão para as aldeias... acabaram por se estragarem e serem enterrados. Questionei bombeiros, presidentes de junta e associações locais sobre isso e todos respondiam: NÃO há carros que o façam. Os ligeiros não conseguem passar (pedras, árvores e cabos no chão). Cheguei a propor pedir ajuda ao Exército... então os veículos deles eram os ideais. Ou não??

9- Atendendo à sua experiência, de que modo a comunicação das entidades oficiais pode influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe?

Outra coisa estranha foi das três vezes que lá fui em missão fomos ao domingo e nunca vimos membros da proteção Civil, médicos do mundo, psicólogos no terreno. Só trabalham de segunda a sexta... acho incompreensível que isto aconteça em tempo de catástrofe.

Se as entidades se articulassem no terreno, em vez de andarem com picardias e conflitos que não ajudaram em nada, se passassem mensagens reais e fidedignas das necessidades existentes no terreno a ajuda civil seria muito mais eficaz. Mas bradavam aos céus que tudo estava controlado e as populações completamente apoiadas... o que se revelou falso.

10 - Que atitude notou nas vítimas dos incêndios face às entidades locais e nacionais envolvidas na gestão dos incêndios?

As vítimas, 12 dias depois, estavam revoltadas com as entidades e sentiam-se abandonadas. Havia pouca informação sobre o futuro e a sensação gerada era que as entidades não desciam às populações, montaram gabinetes no centro e esperavam que velhos de 80 anos a 25km de distância se deslocassem pelo próprio pé às tendas... impossível!!!

Reinava a barafunda, a confusão, as contradições e a falta de informação.

Apêndice 23. Entrevista Sandra Jorge - voluntária

Via email, em 2 de novembro de 2018

1- O que a levou a tomar a decisão de ir ajudar as vítimas dos incêndios de Pedrógão Grande?

Desde o fogo de junho que senti que estava demasiado acomodada, que era necessário fazer algo por aquela zona, por aquelas pessoas. Senti que não bastava estar por detrás do computador, a contribuir com roupas, com chamadas telefónicas. Decidimos, portanto, em família (eu e marido) ajudar na construção de uma casa destruída pelos incêndios. Uma construção de raiz, que apenas recorre a trabalho voluntário e a materiais doados. Tive conhecimento deste projeto por uma notícia no DN, contatei a jornalista e conheci os dinamizadores do projeto e lá estamos, há mais de um ano.

2- Que tipo de trabalhos desenvolveu na zona da tragédia?

Trabalhos de servente de construção civil. Carregar baldes de massa, sacos de cimento, carros de mão. Ajudar os pedreiros, ajudar os voluntários que chegam e preparar refeições para os voluntários, na nossa cozinha improvisada.

3- Quando chegou pela primeira vez a Pedrógão Grande e quanto tempo permaneceu ligada à região?

Cheguei em outubro de 2017 e mantenho-me ligada à região até hoje. Só abandonarei a região quando a casa for entregue à família da Anabela.

4- No terreno, o que a impressionou mais?

O Silêncio, os dias de nevoeiro e os eucaliptos a crescer desenfreadamente. O silêncio porque não há crianças, não há crianças a fazer disparates, logo não há mães a “ralhar”, não há miúdos a correr... Os dias de nevoeiro em que a área ardida fica com um ar assustador, vazio, abandonado, como se não morasse ninguém naquela terra. Os eucaliptos que já estão em todo o lado, a crescer com uma rapidez que parecem adivinhar uma nova tragédia.

5- Que dificuldades encontraram?

As dificuldades associadas a um grupo de pessoas que não é especializado em construção civil, mas que quer muito ajudar. O ter que aprender, o ter que ensinar, difícil, mas desafiante. Foi também difícil, em alguns momentos, principalmente no inverno, serem sempre os mesmos voluntários. Mas a maior de todas as dificuldades foi a gestão de expectativas, queríamos entregar a casa rapidamente, a família queria receber a casa rapidamente, mas infelizmente todo o processo associado à construção de uma casa, para fazer bem feito, não é algo que se realize com a rapidez que todos gostaríamos.

6- Como correu a colaboração com as instituições locais?

Houve uma grande receptividade ao nosso trabalho, pelo que as instituições locais colaboraram sempre com o nosso grupo de forma muito solícita.

7- No que diz respeito à logística do material doado, sentiu algum desfasamento entre o que era comunicado nos *media* pelos responsáveis políticos e as carências detetadas no terreno?

O nosso movimento apenas necessitava de materiais para construção civil, que foram doados por empresas locais.

8- Na sua perspetiva, o que poderia ter sido efetuado de maneira diferente, em termos de comunicação, para tornar mais eficiente a mobilização da ajuda por parte da sociedade civil?

Acho que é sempre difícil ajustar as necessidades às doações, quando há tanta emotividade à mistura, como foi este caso. As pessoas não esperaram para saber o que era necessário, foram doando o que consideraram que fazia falta, foram aos locais e levaram o que consideraram que era adequado. Quiseram unir-se numa tragédia nacional e esse entusiasmo não permitiu ouvir o que seriam efetivamente as necessidades. Importa ainda realçar que muitas pessoas optaram por limpar as suas casas, encaminhando materiais que não eram os adequados e nesses casos, em termos de comunicação, pouco poderia ter sido feito. Na minha opinião a comunicação poderia ter sido melhorada, depois de 1 mês, da tragédia comunicando o que fazia falta em cada local. Mas efetivamente a dimensão da tragédia e a dificuldade de coordenação não o tornou possível.

9- Atendendo à sua experiência, de que modo a comunicação das entidades oficiais pode influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe?

Considero, depois de um ano, muitos *emails* enviados, muitas pessoas contactadas, que não serão os comunicados de entidades oficiais a influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe. As pessoas quando não se querem envolver consideram que a responsabilidade é das entidades oficiais, consideram que pagam impostos pelo que não terão responsabilidades. Considero que as ações de solidariedade surgirão quanto mais for culturalmente dinamizada a preocupação com o outro, quando nós sentirmos (todos) que também somos responsáveis pelos outros, quando não olharmos apenas para o nosso umbigo, quando sentirmos que não é apenas o estado, os outros, o papa, que pode mudar o mundo. O voluntariado aumentará na proporção que o egoísmo diminua.

10 - Que atitude notou nas vítimas dos incêndios face às entidades locais e nacionais envolvidas na gestão dos incêndios?

As pessoas estão cansadas, velhas e cansadas. E querem sossego, não querem mais protagonismo, nem promessas. As vítimas colocam as culpas no mundo em geral, não simplesmente nas entidades. Estão muito doridas e envelheceram muito neste último ano.

Apêndice 24. Entrevista Maria Porto Sousa - Coordenadora de voluntariado

Via *email*, em 12 de novembro de 2018

1- Quando chegou pela primeira vez a Pedrogão Grande?

Pedrogão Grande foi a origem do incêndio de 17 de junho, no entanto, este teve grande impacto nos concelhos vizinhos de Figueiró dos Vinhos e Castanheira de Pera, e foi neste último, onde resido há 11 anos, que desenvolvi, primeiro enquanto voluntária civil, depois em voluntariado na Médicos do Mundo e finalmente como colaboradora da Organização, a missão de ajuda humanitária à população.

2- Que trabalho tem desenvolvido na zona da tragédia?

O trabalho que temos desenvolvido no terreno, tem um enquadramento amplo, porque cada caso, é um caso. Inicialmente, a prioridade era organizar a logística (pela quantidade enorme de bens que nos iam chegando), e fazer a sua gestão, distribuindo os mesmos com base no levantamento feito por nós no terreno e também segundo a avaliação e validação de sinalizações da Assistente Social Municipal. Com a implementação do projecto de saúde e apoio psicossocial, o trabalho desenvolvido dividiu-se em duas vertentes:

Equipa de Rua: Diariamente no terreno a recolher e sinalizar necessidades.

Programa de Voluntariado: A dar respostas às sinalizações da Equipa de Rua e da População.

Enquanto Coordenadora do PV, coordenei o mais variado tipo de ações, desde limpeza de escombros, replantação de hortas e árvores de fruto, reflorestação, limpezas de terreno, pinturas, reposição de pasto, distribuição de animais e plantas, reconstrução/reparação de anexos agrícolas e mais uma série de atividades enquadradas no mesmo âmbito e sob uma só premissa: minimizar consequências, devolvendo às pessoas, o máximo possível das suas perdas.

3- No terreno, o que a impressionou mais?

Impressionou-me tudo. Como é que o que demora anos a ser construído, se perde em horas? E também, como é que havia tanta gente que já era carenciada antes do incêndio, a viver sem condições, sem que ninguém soubesse ou tivesse a noção da profundidade das carências de algumas famílias?

4- Que dificuldades encontraram?

Houve muitas. Desde logo a dificuldade de, perante a afluência de pessoas que nos solicitavam ajuda, perceber quem tinha de facto necessidades e quem não tinha. No terreno, deparámo-nos muitas vezes com a pobreza camuflada com um sorriso. Pessoas que precisavam de ajuda, mas que por estigma, por vergonha ou por não terem sido diretamente afetadas pelo incêndio, resistiam a aceitar ajuda ou a revelar as suas carências, muitas vezes profundas. Desde muito cedo, definimos o nosso raio de ação e percebemos que, em Castanheira de Pera, todos tinham sido afetados pelo incêndio. Houve quem perdesse uma horta, um pomar, um terreno, um carro, uma casa, um familiar ou um amigo... mas todos

foram afetados, como tal, todos os que nos pediram ajuda e todos aqueles onde chegámos e detetámos a necessidade de ajuda, foram ajudados.

5- Como correu a colaboração com as instituições locais?

É sempre difícil quando uma organização chega ao terreno, com o *know how* de como agir em situações de catástrofe e necessita de impor novos modelos de atuação, a quem já se encontra a dar uma resposta, da melhor forma que consegue, há mais tempo. Assim que chegámos, começámos imediatamente a colaborar com as entidades locais, em proximidade com a CMCP, União de Freguesias, Protecção Civil, IPSS's do Concelho e ainda Cruz Vermelha e Caritas e Câmaras Municipais vizinhas também afetadas pelos incêndios. Se me pergunta como correu, de um modo geral, o balanço é claramente positivo.

6-Sentiu algum desfasamento entre o que era comunicado nos *media* pelos responsáveis políticos e as carências detetadas no terreno?

Senti de certa forma que aquilo que era descrito na comunicação social e pelos responsáveis políticos, além de ser feito com muito pouca sensibilidade para com as pessoas que sofreram com esta tragédia, não focava as reais necessidades, preocupando-se muitas vezes mais em mostrar a destruição, do que em mostrar as carências. Exemplo disso, era a constante menção de "Estrada da Morte" (referindo-se à N236-1) e a divulgação permanente das mesmas imagens, para pessoas que percorrem obrigatoriamente aquela estrada, todos os dias. Ou o circo de acusações entre os partidos do governo e da oposição acerca de responsabilidades, quando havia gente sem uma resposta à reposição ou compensação das suas perdas e gente que ainda não tinha enterrado os seus familiares. Digo-o enquanto cidadã, deixando o lado profissional de parte, que vivemos num país em que infelizmente os governantes vivem de aparências, falam para as multidões, não para resolver os problemas, e esse modelo de atuação, torna-se mais evidente quando a falta de respostas está à nossa frente, ou até mesmo na nossa casa.

7- Na sua perspetiva, o que poderia ter sido efetuado de maneira diferente, em termos de comunicação, para tornar mais eficiente a mobilização da ajuda por parte da sociedade civil?

Honestamente, se na altura me perguntasse, responderia algo parecido com: "nada" ou "não sei". Agora, com mais experiência, posso afirmar que muitas vezes, é tão importante falar no que é preciso, como no que não é preciso. Recebemos muita ajuda desproporcional, exemplo disso são as milhares de toneladas de roupa que nos chegaram, e a pouca quantidade de guarda-fatos, por exemplo. Fora as necessidades, é muito difícil lidar com o voluntariado porque nunca sabemos que "*skills*" têm os voluntários que nos chegam, nem em que tipo de trabalho se adaptam melhor. Depois é também difícil lidar com as expectativas de alguns voluntários; numa tragédia, toda a gente idealiza ir para a zona afetada, ter contacto com a população, ajudar diretamente... por vezes, a importância do voluntariado está na retaguarda a ajudar nos armazéns, nas triagens, nos inventários, ou seja, longe da população. Como pode imaginar, é difícil receber 400 voluntários num dia e colocar todas (ou 1/8 delas), em casas

de pessoas, pelos mais variados motivos, entre os quais, a segurança. Isto para dizer que a comunicação, no âmbito do voluntariado, deve incidir mais na parte pedagógica e no espírito de missão, e ser feita por parte de entidades que trabalhem com voluntariado, através da comunicação social, para que depois, a resposta seja maior e sobretudo, mais eficaz.

8-Atendendo à sua experiência, de que modo a comunicação das entidades oficiais pode influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe?

É muito importante que a comunicação e os apelos ao voluntariado surjam na comunicação social por parte das entidades oficiais. Também é importante que as entidades oficiais reconheçam e apoiem o voluntariado e os voluntários de uma forma mais efetiva e mais próxima. Tem que haver incentivo ao voluntariado. Hoje em dia, alguém que tenha um papel ativo na ajuda voluntária, tem exatamente os mesmos direitos e as mesmas regalias do que quem não tem uma postura proactiva para ajudar voluntariamente. Um voluntário não espera nada em troca - é certo - contudo, o incentivo ao voluntariado é importante, até para o modelo social e a composição de uma sociedade mais justa. Reduções nas propinas, benefícios fiscais ou simples descontos na saúde, podiam incentivar e criar mais "voluntários permanentes" cultivando assim na sociedade civil, uma população mais ativa e atenta às desigualdades e necessidades do próximo.

9-Que atitude notou nas vítimas dos incêndios face às entidades locais e nacionais envolvidas na gestão dos incêndios?

Nesse prisma, e não sendo a pessoa indicada para lhe dar a melhor resposta, posso dizer-lhe que na minha perspectiva, houve sempre uma relação amor/ódio entre as vítimas e as entidades. Na minha opinião, é compreensível, visto que todos esperamos uma resposta mais célere do que aquela que na realidade é possível dar, todos pensamos que a resposta podia ser melhor, ou mais adequada. Sinto que houve algumas entidades que tiveram algum excesso de delay na resposta, ou na comunicação com as vítimas e sinto que houve vítimas excessivamente impacientes para ver a sua situação resolvida. De parte a parte, penso que o bom senso sempre imperou, e continua a imperar, mais ou menos célere, mais ou menos eficaz, as respostas vão chegando e nós cá estamos para ajudar a que estas se estabeleçam como a melhor resposta possível.

Apêndice 25. Entrevista a Hugo Azevedo - voluntário na Associação Just a Change

Via *email*, em 30 de novembro de 2018

1- O que levou a tomar a decisão de ir ajudar as vítimas dos incêndios de Castanheira de Pera e Pedrógão Grande?

Depois do incêndio, todos nós (Just a Change) tivemos uma grande vontade de ir para o terreno para ajudar aquelas populações da melhor maneira que conseguíssemos. Mas também sabíamos que não tínhamos os recursos necessários para implementar a nossa missão do dia para a noite. Como tal, fomos à procura de quem pudesse estar interessado em alinhar connosco nesta aventura e descobrimos que a SIC Esperança estava a recolher um fundo de apoio para as vítimas dos incêndios e que algumas das casas estavam ainda por atribuir. Nesse sentido, acabou por se tornar numa boa "parceria" pois eles tinham o fundo monetário e nós tínhamos a capacidade de gerir as reabilitações com equipas de voluntários.

2- Que tipo de trabalhos desenvolveram na zona da tragédia?

O Just a Change é uma associação sem fins lucrativos que tem como missão combater a pobreza habitacional em Portugal. Com a ajuda de 87 voluntários, divididos em 3 campos de trabalho, pudemos levar a nossa missão até Castanheira de Pera e Pedrógão Grande para reconstruir 4 casas. Desde os trabalhos de demolição parcial e remoção de escombros, ao levantamento de paredes, montagem de estruturas de telhado e respetivos revestimentos, substituição de portas e janelas e ainda pinturas, todos os voluntários puderam participar um pouco em todas as fases de obra.

3- Quando chegaram pela primeira vez a Castanheira de Pera e Pedrógão Grande e quanto tempo permaneceram ligados à região?

Chegámos pela primeira vez a Castanheira de Pera e Pedrógão Grande cerca de um mês e meio depois da tragédia que assolou a região, numa visita efetuada com a SIC Esperança e as entidades locais, no sentido de conhecer algumas das casas mais afetadas e começar a palpar em que moldes a intervenção do Just a Change poderia ser um maior contributo. Até ao início do primeiro campo de trabalho - 20 de Setembro -, fizemos mais 3 ou 4 visitas pelo que estivemos ligados fisicamente aos dois conselhos durante cerca de 3 meses. No entanto, no Just a Change cria-se sempre uma relação muito forte entre as famílias e os voluntários sendo que muitos deles, ainda hoje, contactam e falam entre si.

4 - No terreno, o que impressionou mais?

Tudo. A paisagem destruída, as casas em ruínas, o cheiro a brasas, a sinalização derretida, as famílias inconsoláveis. Tudo impressionou bastante! Foi um incêndio sem memória no nosso país, com

muitas perdas, humanas e materiais e isso sentiu-se muito quando lá chegámos. Tenho gravado na memória o primeiro dia em que lá fui com o Francisco e o João, íamos à conversa muito tranquilamente e assim que entrámos na região e começámos a ver o que o fogo levou, fez-se silêncio no carro durante alguns minutos.

5 - Que dificuldades encontraram?

As dificuldades que encontrámos não foram muito diferentes das que já habitualmente encontramos quando fazemos estes campos de trabalho noutras zonas do país. Claro que esta zona estava bastante mais frágil, os recursos eram escassos e a mão-de-obra também mas em contrapartida havia muita vontade de arregaçar as mangas e por as mãos na massa. Quando assim é, quando há altruísmo, força de vontade e sentido de serviço, as dificuldades que existem facilmente são ultrapassadas.

6 - Como correu a colaboração com as instituições locais?

Diria que correu bem, dentro do que era expectável. Isto é, o Just a Change só consegue montar estes campos de trabalho porque conta com o apoio das instituições locais, seja para arranjar o alojamento dos voluntários, as refeições ou até algum apoio mais técnico nas obras: transporte de materiais, remoção de entulho, etc. E, nesse sentido, tanto as Câmaras Municipais como os Médicos do Mundo mostraram-se sempre disponíveis para ajudar no que conseguiam.

7 - Sentiram algum desfasamento entre o que era comunicado nos *media* pelos responsáveis políticos e as carências detetadas no terreno?

É uma pergunta difícil e creio não haver uma resposta imediata. Enquanto lá estivemos ouvimos algumas vezes as "vozes do povo" a comentar que faltavam os apoios e que o dinheiro tardava a chegar, quando na comunicação social só se ouvia falar do montante monetário angariado e disponibilizado para as vítimas da tragédia. Nesse sentido sim, talvez houvesse um desfasamento. Por outro lado, nos cerca de 35 dias que estivemos no local, pudemos observar de perto o excelente trabalho que a Médicos do Mundo fez no terreno (a limpar os escombros, a visitar as famílias, a dar acompanhamento psicológico), o pavilhão desportivo transformado num armazém infindável de bens doados e a notória falta de mão-de-obra, como já referido anteriormente, como sinal claro de que muitas reabilitações já estavam em curso.

8 - Na vossa perspetiva, o que poderia ter sido efetuado de maneira diferente, em termos de comunicação, para tornar mais eficiente a mobilização da ajuda por parte da sociedade civil?

Sinceramente não sei. Como já disse, foi uma situação sem precedentes no nosso país e julgo não ser fácil gerir toda a mobilização e vontade de ajudar dos portugueses.

9 - Atendendo à vossa experiência, de que modo a comunicação das entidades oficiais pode influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe?

Na minha modesta opinião, penso que pode influenciar e muito, obviamente! No entanto, não sei até que ponto interessa assim tanto às autoridades oficiais fomentar o surgimento de ações de voluntariado em caso de catástrofe. Por uma razão bastante simples! Como em qualquer acontecimento, se queremos que as coisas corram bem, todas as pessoas envolvidas precisam de ser bem geridas e não é fácil, nunca situação como a que aconteceu, conseguir ter capacidade de resposta para gerir todos os problemas e ainda saber orientar toda a ajuda disponível e interessada em colaborar.

10 - Que atitude notaram nas vítimas dos incêndios face às entidades locais e nacionais envolvidas na gestão dos incêndios?

Ingratidão, tristeza, agradecimento, injustiça. Houve de tudo, como é natural...

Apêndice 26. Entrevista a uma enfermeira que trabalhou na região afetada, que solicitou o anonimato

Via *email*, em 24 de novembro de 2018

1- Quando chegou pela primeira vez a Pedrógão Grande e quanto tempo permaneceu ligada à região?

Eu cheguei a Castanheira de Pera, no dia 18 de abril de 2018.

2- Que tipo de trabalhos desenvolveu na zona da tragédia?

Essencialmente funções relacionadas com a enfermagem, quer diagnóstico, intervenção ou encaminhamento.

3- No terreno, o que a impressionou mais?

Pela negativa:

- O trauma demonstrado pelas populações afetadas, pois reagiam com pânico ao mínimo sinal de alerta de incêndio;
- O cenário de catástrofe, com uma paisagem destruída, uma população desolada e isolada que havia perdido parte da sua sustentabilidade e fontes de rendimento.

Pela positiva:

- A solidariedade da população envolvente, nacional e estrangeira, incluindo o meio empresarial nacional, que respondeu com a doação de bens e ajuda humana e monetária;
- A gestão das entidades locais, que perante os meios escassos faziam o melhor e por vezes o impossível para ajudar, não apenas a população afetada, mas todas as causas humanitárias;
- A vontade humana de superação e resiliência, que apesar da desgraça, continuava com o rumo das suas vidas.

4 - Que dificuldades encontraram?

- O isolamento geográfico de Castanheira, que dificultava o acesso à população;
- O isolamento pessoal por motivos de luto, apesar do acompanhamento psicológico;
- A difícil logística de recursos, tanto humanos como materiais.

5 - Como correu a colaboração com as instituições locais?

A colaboração foi excelente, uma vez que as instituições locais sempre se demonstraram abertas ao apoio comunitário e a cooperarem no que fosse necessário.

6 - Sentiu algum desfasamento entre o que era comunicado nos *media* pelos responsáveis políticos e as carências detectadas no terreno?

Sim, mas nada de espantar, uma vez que, pela natureza humana, focamos em demasia no que está mal e esquecemos o que esteve bem. Quem se envolve em ajudar o próximo sente que há sempre mais a fazer e que se poderia ir sempre mais além, no entanto, mesmo com as dificuldades inerentes por vezes basta estar presente para se fazer a diferença na vida das pessoas, com quem nos cruzamos.

7 - Na sua perspetiva, o que poderia ter sido efetuado de maneira diferente, em termos de comunicação, para tornar mais eficiente a mobilização da ajuda por parte da sociedade civil?

Em tudo o que fazemos, há sempre algo que podemos melhorar. Todavia, considero que nos *timings* envolvidos, face à urgência de ação, com os recursos disponíveis, bem como a gestão de toda a pressão social e política inerente, acredito que todos os envolvidos no terreno, fizeram o melhor que sabiam.

No entanto, a comunicação social poderia ter ajudado na divulgação das ações mais positivas e não apenas, na transmissão ou especulação das menos positivas.

8 - Que atitude notou nas vítimas dos incêndios face às entidades locais e nacionais envolvidas na gestão dos incêndios?

Só quem esteve no terreno poderá testemunhar a gratidão das pessoas. No entanto, os incêndios vieram colocar a descoberto problemas sociais pré existentes, tais como isolamento e carência social.

Apêndice 27. Entrevista Pedro Simões - membro do projeto RE-NASCER

Via email, em 13 de dezembro de 2018

1. Qual a vossa ligação à região onde ocorreram os grandes incêndios de junho de 2017?

Este projeto nasceu há um ano atrás depois de apagar o fogo e enquanto andávamos a distribuir ajuda pela população, em conversa com 3 amigos da região, percebemos que o país tinha ajudado a nossa terra, com alimentos, comida, eletrodomésticos e bens para as casas. Mas percebemos também que era preciso fazer algo mais pelas empresas da região, pela dinamização económica e no apoio aos empreendedores locais. Foi por isso que decidimos criar um projeto chamado RE-NASCER.

A estes três amigos juntaram-se a incubadora de Loures “A Ponte” e a Associação New Discoveries Portugal, que já conhecíamos e que tinham uma vontade enorme de ajudar, contribuindo com todo o seu “*know-how*” e rede de contactos.

2. Como voluntários que tipo de ações levaram a cabo na sequência da tragédia?

Tudo começou com a realização de uma conferência em Outubro de 2017 que foi um sucesso. Depois realizámos um concurso de ideias de negócio, que terminou em maio, onde apoiámos 9 empreendedores a lançar os seus projetos. Agora vamos dar o próximo passo, com a criação de uma incubadora na região.

3. No terreno, o que os impressionou mais?

Foram muitas as coisas que nos impressionaram no terreno.

De forma positiva, a onda de solidariedade que desde o primeiro momento se abateu sobre Pedrógão Grande. Foi realmente emocionante assistir a todas as manifestações de carinho que se foram despoletando, seja com a realização de eventos de angariação de fundos, com entrega de donativos ou simples mensagens de conforto que foram difundidas em várias redes de comunicação social, redes sociais e outros.

De forma mais negativa, a desorganização de entidades locais e nacionais no apoio prestado. Mais do que as primeiras horas da tragédia, em que as pessoas se sentiram revoltadas e abandonadas por não existirem meios de socorro disponíveis, foram muitos os relatos de falta de apoio, de injustiças cometidas e de processos pouco transparentes.

Ao nível humano o que marcou mais foram as histórias e relatos de sobrevivência, todas diferentes, mas com “traços” sempre iguais de superação, força, coragem e heroísmo.

4. Que dificuldades encontraram?

Infelizmente a colaboração com os Municípios locais não tem sido fácil e pensamos que se deve a vários motivos. Para grande parte das entidades, o empreendedorismo é um tema desconhecido e, como tal, não sabem muito bem como lidar com este desafio e consequentemente acaba por haver pouca coragem para arriscar em apoiar os empreendedores. Pensamos igualmente que ainda estão a lidar com os impactos da catástrofe. Não estavam de todo preparadas para tamanho problema e a situação agudizou-

se por ser num ano de eleições. Por este motivo ainda estão muito em modo reação e não dedicaram o tempo suficiente, para pensar e planear estrategicamente.

Tudo isto faz com que tudo seja muito lento e não haja ações, com o ritmo que nós achamos necessário e que a região precisa.

5. Como correu a colaboração com as instituições locais?

A realização das nossas atividades está dependente da colaboração com instituições locais uma vez que não possuímos estrutura física.

As conferências que realizamos decorreram na ETPZP - Escola Tecnológica e Profissional da Zona do Pinhal e no Auditório da Praça da Notabilidade da CM Castanheira de Pera. As ações de formação do RE-NASCER CHALLENGE decorreram nas instalações da ETPZP, da Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande, no Centro Investe em Figueiró dos Vinhos, na Junta de Freguesia de Vila Facaia e no Auditório da Praça da Notabilidade da CM Castanheira de Pera.

As instalações para o RE-NASCER HUB foram recentemente cedidas pela CM Castanheira de Pera.

6. Que atitude notaram nas vítimas dos incêndios face às entidades locais e nacionais envolvidas na gestão dos incêndios?

A grande maioria das pessoas sentiu-se completamente abandonada por parte de todas as entidades e completamente impotentes para lidar com a tragédia. Durante o incêndio e após o incêndio faltaram meios e faltou estratégia, coordenação no apoio às vítimas e à população no geral. Nem as entidades locais nem as nacionais estavam preparadas para dar resposta/ apoio à tragédia que assolou o território... e as vítimas sentiram abandonadas na fase inicial sentiram o peso da interioridade.

7. Como nasceu o projecto RE - NASCER ?

O projeto RE-NASCER surgiu, após os devastadores incêndios de 2017, como resposta da sociedade civil, à necessidade de estimular o desenvolvimento dos territórios afetados, através da dinamização do empreendedorismo.

8. Qual o trabalho que têm desenvolvido no âmbito do projeto RE-NASCER?

O projeto RE-NASCER é assente em 3 pilares:

1. RE-NASCER HUB – uma local de incubação e apoio aos empreendedores, que abre no início de 2019 em Castanheira de Pera;
2. RE-NASCER SUMMIT – conferência sobre empreendedorismo;
3. RE-NASCER CHALLENGE – concurso de ideias de negócio que na primeira edição contou com dezenas de empreendedores.

9. Em que medida, a exposição mediática dada à região devido à tragédia ocorrida pode influenciar o desenvolvimento de novos projetos?

A exposição mediática proporcionou uma grande mobilização nacional em torno da região afetada. Esta mobilização, resultado de uma reação emotiva, embora impressionante, tem um efeito temporário que não é estrutural. Os problemas centrais decorrentes dos eventos do ano passado continuam por responder.

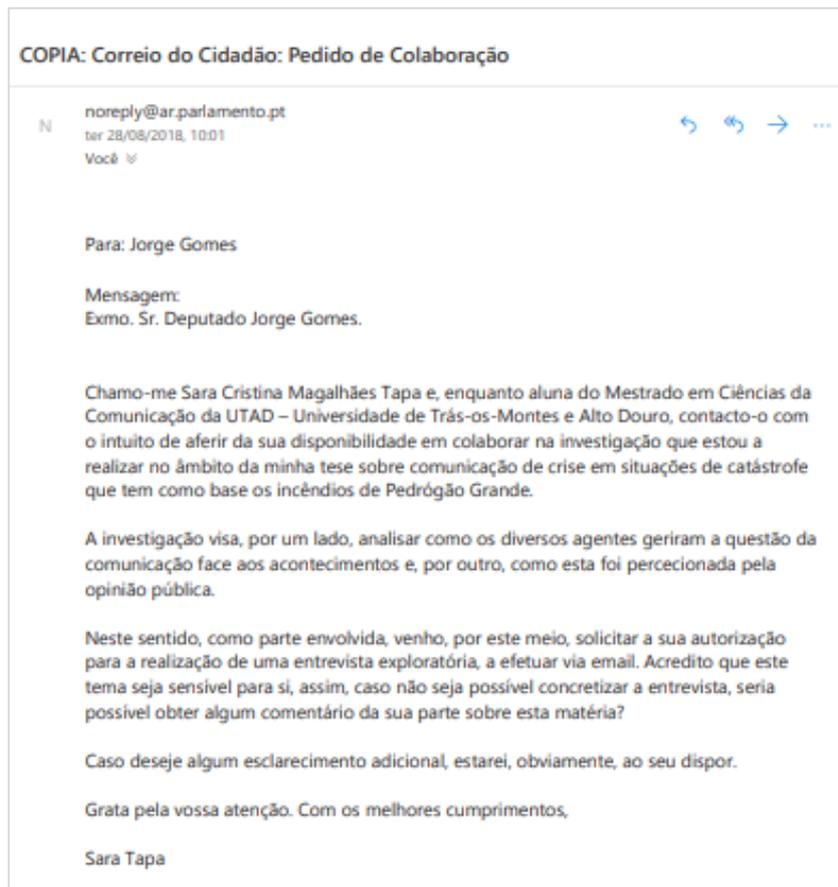
A janela de oportunidade (mediática) para modificar estruturalmente a região está a fechar.

10. Quais as perspetivas para o futuro?

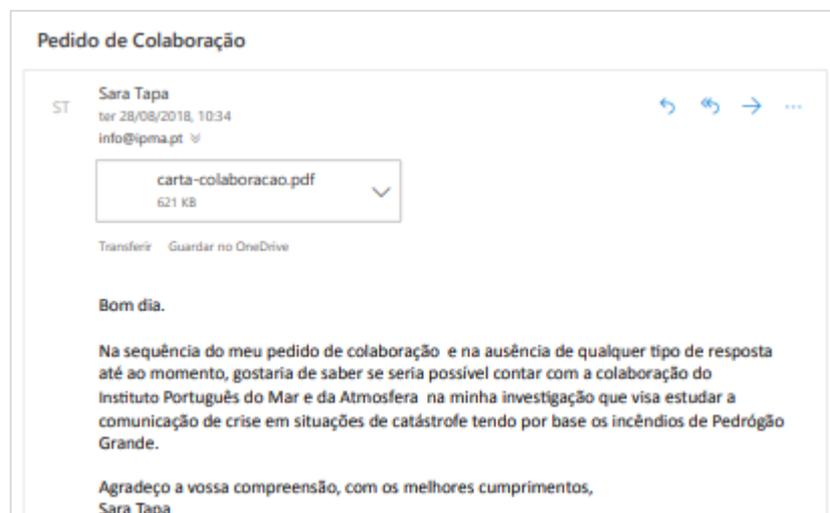
Acima de tudo queremos que a região seja mais sustentável, jovem, resiliente e que respire uma energia positiva. Não queremos desertificação, não queremos abandono, não queremos desperdício e não queremos perder esta oportunidade. Tem que ser agora, tem que ser já!

Apêndice 28. Comprovativo de pedido de entrevista - Entidades que não responderam ao nosso contacto

– Secretário de Estado da Administração Interna Jorge Gomes;



- Instituto Português do Mar e da Atmosfera;



Apêndice 29. Entidades que responderam que não colaborariam

– Ministra da Administração Interna Constança Urbano de Sousa

De: Constança Urbano de Sousa <csousa@ps.parlamento.pt>

Enviado: 2 de maio de 2018 22:11

Para: sara.tapa@hotmail.com

Assunto: Pedido

Cara Sara,

A gestão da comunicação não depende de uma pessoa só e todas as instituições (neste caso a ANPC) têm departamentos de comunicação.

Assim, por estas e outras razões não estou disponível para responder ao seu questionário, o que lamento.

Com os meus melhores cumprimentos

Constança Urbano de Sousa

– Casa Civil da Presidência da República



Casa Civil do Presidente da República

Exma. Senhora

Sara Tapa

sara.tapa@hotmail.com

Encarrega-me Sua Excelência o Presidente da República de acusar a receção e agradecer a mensagem de correio eletrónico de V. Exa. de 02.05.2018, e de informar que não pode aceder ao pedido formulado.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe da Casa Civil



Apêndice 30. Entidade que respondeu que por motivos legais não podia colaborar

– Instituto de Medicina Legal e Ciências Forenses

De: INMLCF - Departamento de Investigação Formação e Documentação <difd@inmlcf.mj.pt>
Enviado: 10 de maio de 2018 17:45
Para: sara.tapa@hotmail.com
Cc: INMLCF - Correio
Assunto: A/C Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas do INML - Pedido de colaboração

Exma. Senhora Dr.ª Sara Tapa,

Incumbe-me o Senhor Presidente do INMLCF de informar V. Exa que lamentamos não poder ajudar, mas o Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses não se pronuncia sobre casos concretos que se encontram em investigação judicial.

Com os meus cordiais cumprimentos,



Largo da Sé Nova | 3000-213 Coimbra

Apêndice 31. Entidades que responderam que o assunto seria encaminhado dentro da organização, mas acabaram por não responder

– Gabinete do Primeiro-ministro



Exma. Senhora
Sara Cristina Magalhães Tapa

sara.tapa@hotmail.com

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
		Nº: 4130/2018 ENT.: 02-05-2018 PROC. Nº: A.03.05.05.10 - 2889/2018	

ASSUNTO: Tese sobre o papel da comunicação em situações de crise | estudo de caso: Complexo de Incêndios de Pedrogão Grande e concelhos limítrofes

Encarrega-me o Senhor Primeiro Ministro de acusar a receção da mensagem eletrónica de V. Exa., de 2 de maio, sobre o assunto em epígrafe, e de informar que o mesmo, em razão da matéria, foi encaminhado para e para o Gabinete do Coordenador da Unidade de Missão para a Valorização do Interior.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

De: [redacted]@madj.gov.pt>
Enviado: 5 de junho de 2018 16:30
Para: sara.tapa@hotmail.com
Cc: Ana Laura Alves
Assunto: Pedido de entrevista

Boa tarde

A Unidade de Missão para a Valorização do Interior, com sede em Pedrógão Grande, recebeu do Gabinete do Sr. Primeiro Ministro o seu pedido de entrevista sobre o papel da comunicação em situação de crise – estudo de caso: Complexo de Incêndios de Pedrógão Grande e concelhos Limitrofes. Entendemos que a pessoa indicada para colaborar nesta matéria é a [redacted], Técnica Especialista no Gabinete do Sr. Ministro Adjunto Pedro Siza Vieira. No entanto estamos disponíveis para o que entenderem necessário.

Com os melhores cumprimentos

[redacted]
Secretário Pessoal



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

UNIDADE DE MISSÃO PARA A
VALORIZAÇÃO DO INTERIOR

UMVI - Unidade de Missão para a Valorização do Interior
Rua Prof. Gomes Teixeira, 2 - 6º

De: [redacted] <[redacted]@madj.gov.pt>

Enviado: 27 de julho de 2018 15:26

Para: sara.tapa@hotmail.com

Assunto: Colaboração na investigação

Cara Sara Tapa,

Desde já muito obrigada pelo convite endereçado ao Gabinete do Ministro Adjunto.

Seria um gosto colaborar na sua investigação sobre "O papel da comunicação em situações de crise – estudo de caso: Complexo de Incêndios de Pedrogão Grande". Todavia, o atual Ministro Adjunto, Pedro Siza Vieira, não era ainda, na altura, membro do Governo, pelo que não faz sentido estar a abordar o tema. Vale a pena também referir que a questão do combate aos incêndios está na dependência do Ministro da Administração Interna e do Secretário de Estado da Proteção Civil.

Nesta fase do ano é sempre difícil obter a colaboração das entidades ligadas à problemática dos fogos, uma vez que estão profundamente empenhados nas tarefas de coordenação das operações no terreno. Mais tarde, após o Verão, será bastante mais fácil esse contacto e a necessária colaboração.

Todavia, de futuro e se pudermos ser úteis, é só uma questão de nos voltar a contactar.

Com os melhores cumprimentos,

[redacted] / Press Advisor



Cabinet of the Minister Assistant of the Prime Minister

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Rua Prof. Gomes Teixeira, nº2 - 8º

– Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas

Enviado: 3 de maio de 2018 15:58

Para: icnf@icnf.pt

Assunto: A/C Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas do ICNF

Exmo. Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas do Instituto de Conservação da Natureza e Florestas - ICNF

Chamo-me Sara Cristina Magalhães Tapa e, enquanto aluna do Mestrado em Ciências da Comunicação da UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, contacto-o com o intuito de aferir da sua disponibilidade em colaborar na investigação que estou a realizar no âmbito da minha tese sobre o papel da comunicação em situações de crise - estudo de caso: Complexo de Incêndios de Pedrogão Grande e concelhos limítrofes.

A investigação visa, por um lado, analisar como os diversos agentes geriram a questão da comunicação face aos acontecimentos e, por outro, como esta foi percecionada pela opinião pública.

Neste sentido, como parte envolvida, venho, por este meio, solicitar a sua autorização para a realização de uma entrevista exploratória, a efetuar via email. Acredito que este tema seja sensível para si, assim, caso não seja possível concretizar a entrevista, seria possível obter algum comentário da sua parte sobre esta matéria?

A comunicação de crise prende-se com um conjunto de medidas preventivas ou proactivas que procuram minimizar os efeitos negativos dessa vivência resguardando ou fortalecendo a imagem da organização, sendo que, neste caso, refiro-me ao Instituto de Conservação da Natureza e Florestas - ICNF.

Em anexo, segue, como meio de confirmação, a carta da minha orientadora, a professora Daniela Esperança Monteiro da Fonseca.

Caso deseje algum esclarecimento adicional, estarei, obviamente, ao seu dispor.

Grata pela vossa atenção. Com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

De: Sara Tapa [sara.tapa@hotmail.com]

Enviado: quarta-feira, 20 de Junho de 2018 14:03

Para: ICNF

Assunto: Re: A/C Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas do ICNF

Boa tarde.

Peço desculpa por incomodar, mas gostaria de saber se é possível colaborar no meu estudo, conforme solicitado.

Aguardo resposta do ICNF até dia 26 de junho.

Agradeço a vossa compreensão, com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

De: ICNF <Info@icnf.pt>

Enviado: 20 de junho de 2018 15:04

Para: Gabinete de Valorização de Áreas Classificadas e Comunicação

Cc: sara.tapa@hotmail.com

Assunto: 20180620_1403FW: A/C Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas do ICNF

Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, IP

Av. da República, 16-16B - 1050-191 LISBOA - PORTUGAL

Tel.: +351 213 507 900

E-mail: icnf@icnf.pt

www.icnf.pt

Sara Tapa

ter 28/08/2018, 10:07



ICNF; Gabinete de Valorização de Áreas Classificadas e Comunicação Mais 2 pessoas

Bom dia.

Na sequência do meu pedido de colaboração e na ausência de qualquer tipo de resposta, gostaria de saber se seria possível contar com a colaboração do Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas.

A minha investigação visa estudar a comunicação de crise em situações de catástrofe tendo por base os incêndios de Pedrógão Grande.

Agradeço a vossa compreensão, com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

– EDP

De: edp.online@edp.pt <edp.online@edp.pt>
Enviado: 28 de maio de 2018 15:03
Para: sara.tapa@hotmail.com
Assunto: Re: A/C Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas da EDP



Nossa Referência: E-mail 47592/18/DCR-CC-FO
Data: 28 - 5 - 2018
Para: sara.tapa@hotmail.com
Assunto: Re: A/C Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas da EDP

Estimado Cliente,

Acusamos a recepção do seu e-mail que agradecemos.

Vamos dar seguimento ao mesmo com a maior brevidade possível.

Com os melhores cumprimentos

Sara Tapa
qua 20/06/2018, 13:43
edp.online@edp.pt

Boa tarde Exmo. Sr. [REDACTED]

Peço desculpa por incomodá-lo, mas ainda não recebi mais nenhum contacto por parte da EDP. Fico aguardar até dia 30 de junho.

Agradeço a sua compreensão, com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

apoiocliente@edpdistribuicao.pt
qua 20/06/2018, 15:13
Você



Nossa Referência: E-mail 54490/18/DCR-CC-FO
Data: 20 - 6 - 2018
Para: sara.tapa@hotmail.com
Assunto: Re: Re: A/C Responsável pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas da EDP

Estimado Cliente.

Acusamos a recepção do seu e-mail que agradecemos.

Vamos dar seguimento ao mesmo com a maior brevidade possível.

Com os melhores cumprimentos

Sara Tapa
ter 28/08/2018, 10:15
edp.online@edp.pt



Bom dia.

Na sequência do meu pedido de colaboração e na ausência de qualquer tipo de resposta até ao momento, gostaria de saber se seria possível contar com a colaboração da EDP na minha investigação que visa estudar a comunicação de crise em situações de catástrofe tendo por base os incêndios de Pedrógão Grande.

Agradeço a vossa compreensão, com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

apoiocliente@edpdistribuicao.pt
ter 28/08/2018, 11:25
Você



Nossa Referência: E-mail 73426/18/DCR-CC-FO
Data: 28 - 8 - 2018
Para: sara.tapa@hotmail.com
Assunto: Re: A/C [REDACTED] - Pedido de Colaboração

Estimado Cliente.

Acusamos a recepção do seu e-mail que agradecemos.

Vamos dar seguimento ao mesmo com a maior brevidade possível.

Com os melhores cumprimentos

– Ascendi

De: [REDACTED]@cunhavaz.com>

Enviado: 28 de agosto de 2018 15:21

Para: Sara Tapa

Assunto: RE: Pedido de Colaboração

Cara Sara, boa tarde,

O seu pedido foi encaminhado para o departamento de comunicação e marketing da Ascendi. Vou insistir para posteriormente lhe poder dar feedback.

Obrigada,

[REDACTED]



www.cunhavaz.com

Apêndice 32. Entidades que responderam que participariam no estudo mas dadas as limitações impostas optou-se por não se avançar com a colaboração – Guarda Nacional Republicana



Anexo B à Circular 001/CDF/DF/2009

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

TÍTULO DO ESTUDO/INVESTIGAÇÃO (a preencher quando se trata de solicitação em nome individual)
NOME DO ALUNO/INVESTIGADOR
INSTITUIÇÃO PROPONENTE (a preencher quando se trata de solicitação em nome institucional/colectivo)
ORIENTADOR DO ESTUDO/INVESTIGAÇÃO (se aplicável) NOME - TÍTULO -

DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

Considerando que a instituição GNR, nas áreas que opera, é detentora de informação crítica que, pela sua relevância é obrigada a manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todo o seu pessoal (militar e civil) ou outras pessoas que, de algum modo, possam a ela ter acesso.

(Nome do aluno/ investigador)

Declara ter conhecimento do supra referido e conseqüentemente DECLARA e ACEITA, sob compromisso de honra, que:

1. Não divulgará nem fará uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de qualquer informação a que venha ter acesso, salvo e na medida em tal seja necessário para a realização do estudo/investigação com autorização expressa do Comandante da Doutrina e Formação.
2. Manterá sigilo sobre informações, materiais e toda a documentação técnica que façam parte do *know how* da instituição ou que lhe tenham sido concedidos por terceiros, e que não fará deles qualquer tipo de utilização salvo para fins de desenvolvimento do estudo/investigação.
3. Não fará cópias não autorizadas, quer em formato físico ou electrónico, de manuais, livros, relatórios técnicos, dados, que a instituição GNR seja proprietária.



Anexo B à Circular 001/CDF/DF/2009

4. Garante o anonimato dos indivíduos alvo de observação bem como das respectivas Unidades objecto de análise.
5. Não procurará aceder a informação existente quer nas instalações da GNR quer nos seus sistemas informáticos, cujo acesso não lhe tenha sido expressamente concedido.
6. A não observância das obrigações estabelecidas nesta declaração determinará a imediata cessação de colaboração entre a GNR e o aluno/investigador, não obstante poderem ser accionados os procedimentos civis e criminais.

O ALUNO/INVESTIGADOR

O/A ORIENTADOR/A (se aplicável)

Apêndice 33. Entidades que aceitaram colaborar, mas após envio das perguntas que constituíam a entrevista, não devolveram as respostas

– Instituto Nacional de Emergência Médica



– Sistema Integrado de Redes de Emergência e Segurança de Portugal, S.A.



Apêndice 34. Entidade que aceitou colaborar, contudo, por força das restrições legais, apenas podia abordar o assunto de uma maneira genérica – Autoridade Nacional de Proteção Civil

De: Jorge Dias [REDACTED]
Enviado: 16 de julho de 2018 13:27
Para: Sara Tapa
Assunto: Pedido de colaboração - tese de mestrado - comunicação de crise

Cara Sara Tapa,
Boa tarde,

Estou disponível para conversarmos (presencialmente, via telefónica, vídeo conferência Skype, etc.) sobre a matéria que lhe interessa. Em relação propriamente ao "Caso Pedrógão Grande" escusar-me-ei de fazer considerações, uma vez que a justiça ainda tem a correr processos para apuramento de responsabilidades. Em relação ao resto por que nos demanda, estou disponível. [REDACTED]
Atentamente.

Jorge Dias
Chefe de Divisão
Divisão de Comunicação e Sensibilização
Presidência



Apêndice 35. Municípios que não responderam

– Município de Pedrogão Grande

A/C Presidente da Câmara Municipal de Pedrogão Grande - Pedido de Colaboração

Sara Tapa
ST
qui 03/05/2018, 16:07
geral@cm-pedrogaogrande.pt

Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Pedrogão Grande, Valdemar Alves:

Chamo-me Sara Cristina Magalhães Tapa e, enquanto aluna do Mestrado em Ciências da Comunicação da UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, contacto-o com o intuito de aferir da sua disponibilidade em colaborar na investigação que estou a realizar no âmbito da minha tese sobre o papel da comunicação em situações de crise - estudo de caso: Complexo de Incêndios de Pedrogão Grande e concelhos limítrofes.

A investigação visa, por um lado, analisar como os diversos agentes geriram a questão da comunicação face aos acontecimentos e, por outro, como esta foi percecionada pela opinião pública.

Neste sentido, como parte envolvida, venho, por este meio, solicitar a sua autorização para a realização de uma entrevista exploratória, a efetuar via email. Acredito que este tema seja extremamente sensível para si, assim, caso não seja possível concretizar a entrevista, seria possível obter algum comentário da sua parte sobre esta matéria? Ao mesmo tempo, compreendo que com todo o trabalho, seja difícil para si ter disponibilidade, como tal, caso seja impossível para si, agradecia se me pudesse conceder autorização para contactar alguém do seu Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, para este efeito.

A comunicação de crise prende-se com um conjunto de medidas preventivas ou proactivas que procuram minimizar os efeitos negativos dessa vivência resguardando ou fortalecendo a imagem da organização, neste caso concreto, do Município de Pedrogão Grande. Em anexo, segue, como meio de confirmação, a carta da minha orientadora, a professora Daniela Esperança Monteiro da Fonseca.

Caso deseje algum esclarecimento adicional, estarei, obviamente, ao seu dispor.

Grata pela sua atenção. Com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

-- Município da Sertã

De: Sara Tapa <sara.tapa@hotmail.com>
Enviado: 20 de junho de 2018 13:53
Para: geral@cm-serta.pt
Assunto: Re: A/C Presidente da Câmara Municipal da Sertã - Pedido de Colaboração

Boa tarde Exmo. Presidente da Câmara Municipal da Pampilhosa da Sertã, João Farinha Nunes.

Peço desculpa por incomodá-lo, mas gostaria de saber se é possível colaborar no meu estudo, conforme solicitado.
Aguardo a sua resposta até dia 26 de junho.

Agradeço a sua compreensão, com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

Apêndice 36. Municípios que responderam que não colaborariam

– Município de Castanheira de Pera

Assunto: RE: A/C Presidente da Câmara Municipal de Castanheira de Pera - Pedido de Colaboração

Bom dia,

Na sequência dos seus e-mails, cumpre-me informar que o Município de Castanheira de Pera teria todo o gosto em colaborar no seu trabalho para a sua tese de mestrado porém o atual Executivo só se encontra em funções desde final de outubro de 2017, pelo que não dispõe de elementos para responder à maioria das questões colocadas.

Assim, consideramos que atendendo à linha do questionário não existem condições para responder ao mesmo.

Com os melhores cumprimentos,



**Castanheira
de Pera**

Por entre a Neve

Município de Castanheira de Pera

Praça Visconde de Cast^ª de Pera | 3280-017 Castanheira de Pera

Telef. 236 430 280/5 | Fax 236 432 307

– Município da Pampilhosa da Serra

Assunto: RE: A/C Presidente da Câmara Municipal da Pampilhosa da Serra - Pedido de Colaboração

Ex. ma Senhora Dr^ª. Sara Tapa,

No seguimento do vosso e-mail, que mereceu a nossa melhor atenção, somos a informar que, infelizmente por questões de agenda do Executivo Camarário e consecutivamente por estarmos num período em muitos dos nossos colaboradores se encontram no gozo de licença de férias não nos é possível atender ao vosso pedido.

Lamentamos o sucedido e despedimo-nos desejando-vos os maiores sucessos académicos e profissionais

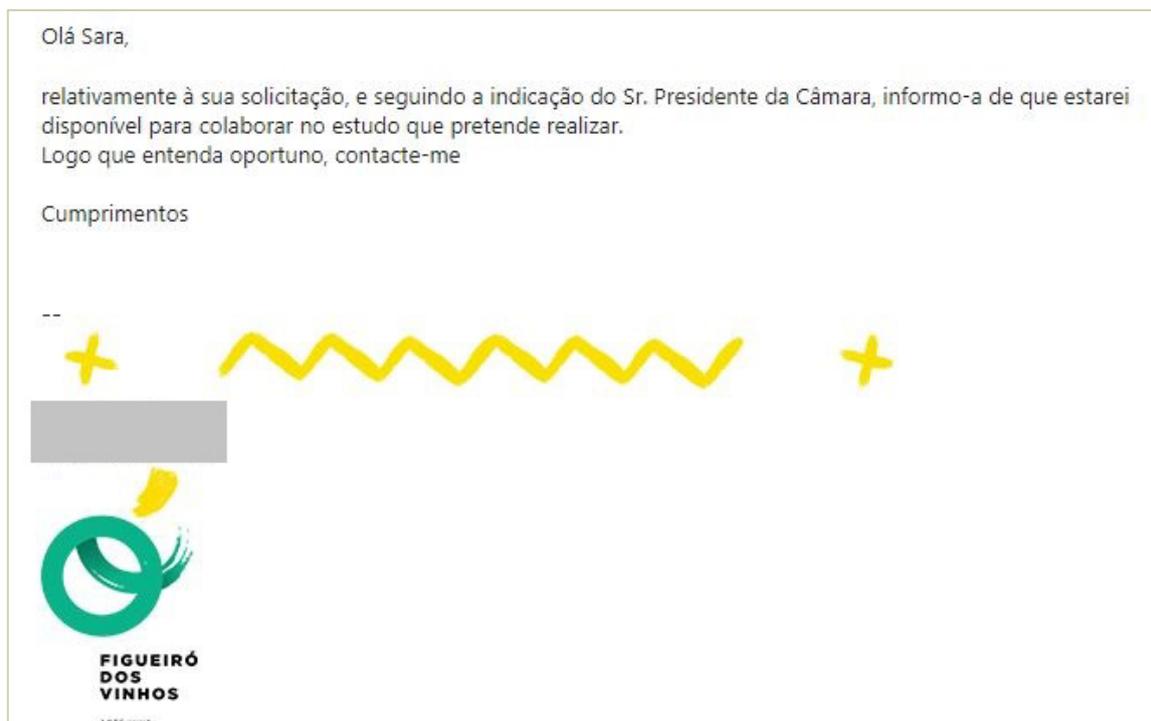
Com os melhores cumprimentos,



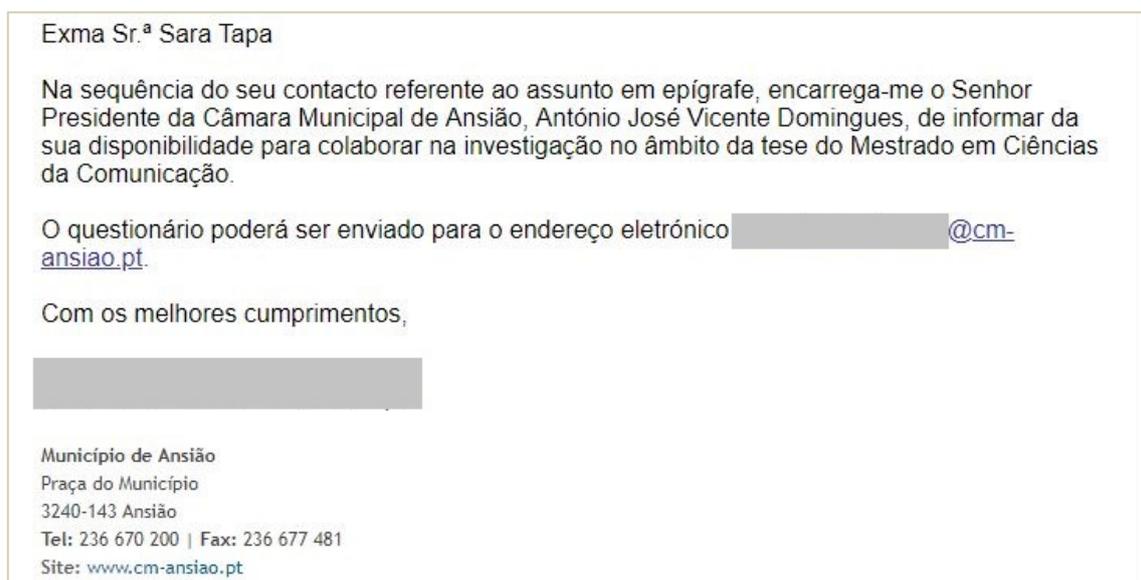
**PAMPILHOSA
da SERRA**
CÂMARA MUNICIPAL

Apêndice 37. Municípios que aceitaram, mas após envio das perguntas, não devolveram as respostas

– Município de Figueiró dos Vinhos



– Município de Ansião



– Município de Arganil

De [REDACTED]@cm-arganil.pt>

Enviado: 12 de junho de 2018 10:38:23

Para: sara.tapa@hotmail.com

Assunto: Pedido de colaboração

Bom dia,

Tendo em conta o v. Pedido de colaboração, venho pelo presente colocar-me à disposição para o efeito.

Cumprimentos,

[REDACTED]

Apêndice 38. Comprovativo de pedido da entrevista a Associação de Vítimas do incêndio de Pedrógão Grande

De: Sara Tapa <sara.tapa@hotmail.com>
Enviado: 10 de junho de 2018 09:29
Para: afvipg@gmail.com
Assunto: Re: A/C Nádia Piazza - Pedido de Colaboração

Bom dia Sr.ª Nádia Piazza.

Na sequência do email anterior, gostaria de saber se seria possível ou não colaborar com a minha investigação sobre o papel da comunicação em situações de crise - estudo de caso: Complexo de Incêndios de Pedrógão Grande e concelhos limítrofes. Aguardo uma resposta até 15 de junho.

Agradeço a vossa compreensão.

Com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

Sara Tapa
ter 28/08/2018, 10:29
afvipg@gmail.com ✉



Bom dia Sr.ª Nádia Piazza.

Peço desculpa por incomodar.

Seria muito importante para o meu estudo contar com a colaboração da Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande, para perceber melhor como as entidades envolvidas na gestão do incêndio interagiram com as vítimas e os seus familiares, e idealmente retirar algumas lições sobre o que poderia ser feito de forma diferente em situações semelhantes que possam ocorrer no futuro.

Grata pela atenção dispensada, com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa
968692679

Apêndice 39. Exemplo de entrevista via *email*

Correio – Sara Tapa – Outlook

Eliminar Lixo Bloquear ...

Entrevista exploratória para tese de mestrado

ST Sara Tapa
dom 22/07/2018, 09:33
[redacted]@ext.rtp.pt

Bom dia Caro José António Pereira.

Conforme combinado, envio as perguntas que constituem a entrevista exploratória para a minha tese sobre o papel da comunicação de crise em situações de catástrofe tendo como base os incêndios de Pedrógão Grande.
Esteja à vontade, caso não queira ou não possa responder a alguma pergunta ou queira fazer algum comentário adicional.

- 1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?
- 2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?
- 3- Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?
 - 3.1- O que correu bem?
 - 3.2- O que correu mal?
4. Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?
5. O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?
6. Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?
7. Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?
8. Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?
9. Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?
- 10- Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?
- 11- Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um incêndio?

Caso necessite de algum esclarecimento adicional, contacte.

Grata pela atenção dispensada. Com os melhores cumprimentos,
Sara Tapa

1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?

Estive em Pedrógão desde a manhã do dia 18 de junho à tarde do dia 25 de junho, ou seja, uma semana, de domingo a domingo.

2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?

No primeiro dia, a equipa que integrei esteve a fazer reportagem, durante a manhã, nas aldeias mais atingidas pelo fogo, no concelho de Pedrógão; e, a partir do final da manhã, na Estrada Nacional 236-1, onde morreram 47 pessoas. Fizemos diretos para a RTP1 e RTP3, de hora a hora, às vezes de meia em meia hora, sendo que o último foi feito no 360, às 21h, na RTP3.

No segundo dia, estivemos a fazer reportagem em direto numa das frentes de fogo, no concelho de Pedrógão. E a partir de então, fomos fazer também reportagem em direto noutros concelhos atingidos pelas chamas: Góis e Pampilhosa da Serra.

Foi assim até ao último dia, se bem que, com o passar da semana, o nosso trabalho, ia envolvendo menos diretos - porque já não havia razões para tal - e mais reportagens.

3- Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?

3.1- O que correu bem?

Num cenário de tragédia, é sempre difícil estabelecer uma ligação com as entidades oficiais sobretudo porque a prioridade delas é darem resposta às populações. E isso tem que se entender! Mas a obrigação dos jornalistas é relatarem o que vêem e acrescentar informação para quem está a acompanhar o trabalho, de uma maneira certa, sem especulação. Significa isto que é extremamente importante o acesso à informação correta, sob pena de estarmos a partilhar dados inexatos com os telespectadores. Isso só se consegue com a colaboração das autoridades. As entidades oficiais só perceberam - e bem - ao fim de alguns dias a forma de comunicar que veio ajudar na gestão da informação.

3.2- O que correu mal?

Do meu ponto de vista, que precisei muitas vezes de esclarecimentos por parte das autoridades, já que tinha em mãos a tarefa de veicular informação que convém que seja certa, falhou a própria comunicação entre as várias entidades envolvidas. Quero com isto dizer que foi perceptível, no terreno, por diversas vezes, que a contradição entre entidades vinha ao de cima. Essas diferenças refletiam-se nalguns dados que eram divulgados aos jornalistas. Aliás, houve um episódio que, citando várias fontes da Proteção Civil, se revelou numa não notícia. As principais falhas assentam na falta de coordenação, nos primeiros dias, nos briefings.

4. Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?

As fontes oficiais respondiam apenas aos jornalistas quando determinavam a realização de um novo briefing que, por norma, se faziam a cada hora, ou sempre que havia alguma informação mais relevante que fizesse sentido veicular. Nos últimos dias, os briefings começaram a ser mais espaçados. Mas fora esses briefings, só havia contacto não oficial com as fontes.

5. O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?

Eu percebo perfeitamente o lado das autoridades que tem que se respeitar. E acredito que é piamente melhor que a informação partilhada fique concentrada apenas numa entidade que reúne informação de todas as outras. A crítica que poderei aqui levantar tem a ver, essencialmente, com o pós Pedrógão em que a Proteção Civil decidiu deixar de fazer briefings de informação no terreno, concentrando-os todos na sede, em Lisboa.

6. Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?

Sim, naturalmente que uma tragédia mexe com as pessoas que estão por trás das entidades. E isso foi visível por diversas vezes até na forma emocionada como, por exemplo, representantes do governo adiantavam novos factos. É só nesse sentido que se sentem as diferenças: mais emoção, mais nervosismo, mais choque pessoal. Porque a tragédia de Pedrógão foi uma tragédia do país.

7. Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?

O meu contacto direto com o posto de comando aconteceu muito poucas vezes. Estive sempre muito mais em contacto com as populações e presidentes de junta do que com as entidades do posto de comando que, para mim, dentro das limitações, foram sempre prestáveis.

8. Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?

Senti, à chegada, a desorientação de um militar da GNR que estava a querer impedir o meu trabalho, discriminando-o em relação a outros colegas que já estavam no sítio para onde eu queria ir.

9. Que tipo de atitude notou nas vítimas e familiares das vítimas em relação às entidades envolvidas no incêndio de Pedrógão Grande?

Inicialmente, todos os relatos eram de pessoas desesperadas e ainda sem notícias, tal era a dimensão da tragédia. E todos os relatos eram de crítica e de incompreensão face à postura das autoridades. Cabe aos jornalistas tentar não alimentar o espetáculo nesse tipo de situações.

10- Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?

É muito difícil aquilo que já foi atrás referido: o acesso às fontes. Mas, sobretudo, a maior dificuldade assenta no facto de não quebrarmos a ética e deontologia a que estamos obrigados. É muito fácil pisar essa linha, numa situação dessas porque parece que os erros estão ali, à mão de semear. É preciso saber desligar a câmara algumas vezes e concentrarmo-nos sempre no essencial e na informação que realmente importa, em detrimento da informação sensacionalista. Esse é o maior desafio, sem dúvida.

11- Que princípios devem nortear um jornalista quando cobre um incêndio?

Os princípios que devem ser os de que norteiam um jornalista em todas as situações: rigor e isenção. Isso só se consegue, a meu ver, quando nos pomos no lugar das pessoas que entrevistamos e, ao mesmo tempo, no lugar das pessoas que nos vêem. A melhor pergunta que devemos fazer para perceber se o nosso trabalho está ou não dentro de uma linha de seriedade é "se fossemos nós?".

Apêndice 40. Guião das Entrevistas por tipo de Entrevistado

Tipo de Entrevistado	Guião base
Entidades Nacionais	<p>1- Têm um plano de comunicação de crise e um comité de crise?</p> <p>2- Se sim:</p> <ul style="list-style-type: none"> -cenários de catástrofe estão contemplados? -os incêndios têm destaque nesse plano, tendo em conta que o país é assolado com frequência com este tipo de ocorrências? <p>3- Qual a principal estratégia planeada para a gestão da comunicação em caso de catástrofe?</p> <p>4- Qual a maior dificuldade que o gabinete de comunicação pode enfrentar quando ocorre uma catástrofe?</p> <p>5- Que relação têm com os órgãos de comunicação social? Em que situações e com que frequência emitem comunicados de imprensa?</p> <p>6- Na sua perspetiva, qual é o papel dos meios de comunicação numa catástrofe?</p> <p>7-Como avaliam a abordagem dos media, no geral, em relação à vossa instituição?</p>
Representantes de Municípios	<p>1- O Município tem um plano de comunicação de crise e um Comité de crise?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se sim, a ocorrência de incêndios de grandes dimensões está contemplada nesse plano? - Se não, ao nível da comunicação, existe algum protocolo a seguir em caso de crise? <p>2- Quais os aspetos mais importantes desse protocolo?</p> <p>3- Qual foi a principal estratégia seguida na gestão da comunicação de crise?</p> <p>4- Na hora de comunicar, qual a maior dificuldade sentida perante uma tragédia deste nível?</p> <p>5- De que forma é que os meios de comunicação social interferiram na análise e gestão dos incêndios de 2017?</p>

	6- Alguma coisa que gostariam de ter feito de modo diferente do ponto de vista da comunicação?
Vítimas	<p>1- Qual o tipo de apoio dado pelas entidades oficiais às vítimas dos incêndios de 17 de junho, no imediato, na altura da tragédia?</p> <p>2-Como avalia a forma como as entidades oficiais comunicaram com as vítimas e familiares das vítimas?</p> <p>3-O que acha que falhou no tratamento dado às vítimas e às famílias das vítimas?</p> <p>4-O que acha que poderia ter sido de maneira diferente?</p> <p>5-De todas as entidades com as quais lidou, qual foi a mais acessível?</p> <p>6-Tem alguma ligação à Associação de Vítimas do Incêndio de Pedrógão Grande?</p> <p>7-Considera que a existência da Associação pode constituir uma mais valia na hora de representar as vítimas e familiares junto das entidades oficiais, nomeadamente, facilitando a comunicação?</p>
Operacionais	<p>1- Sob o vosso ponto de vista enquanto operacionais no terreno, quais foram as principais dificuldades sentidas no Incêndio de Pedrogão Grande?</p> <p>2-Como veem a atuação das diferentes entidades envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande?</p> <p>3- Como veem o trabalho dos meios de comunicação social nos incêndios? E no caso particular de Pedrógão Grande?</p> <p>4- Um ano depois, o que acham que mudou na forma como se olha para os incêndios em Portugal?</p>

<p>Especialistas na área florestal</p>	<p>1- Como analisa a atuação das diferentes entidades envolvidas nos incêndios de Pedrógão Grande?</p> <p>2- Na sua perspetiva, que ensinamentos podem ser retirados do incêndio de Pedrógão Grande?</p> <p>3- Como avalia o trabalho dos meios de comunicação social nos incêndios? E no caso particular de Pedrógão Grande?</p> <p>4- A atenção dada pelos media à tragédia de Pedrógão Grande refletiu-se de alguma forma nas medidas criadas e implementadas com vista à defesa da floresta?</p> <p>5- Um ano depois, o que acha que mudou na forma como a população e os responsáveis políticos olham para a floresta em Portugal?</p> <p>6- No seu entender, o que é prioritário fazer para tornar a floresta e o interior do país mais resilientes aos incêndios florestais?</p>
<p>Jornalistas</p>	<p>1- Durante quanto tempo esteve em Pedrógão Grande e nos concelhos limítrofes a fazer a cobertura jornalística do acontecimento?</p> <p>2- Que tipo de trabalhos jornalísticos é que a equipa fez e com que regularidade?</p> <p>3- Enquanto jornalista que cobriu o incêndio de Pedrógão Grande, que avaliação faz do fluxo de informação dada pelas entidades oficiais?</p> <p>3.1- O que correu bem?</p> <p>3.2- O que correu mal?</p> <p>4- Que espaço de manobra era concedido aos jornalistas para falar com as fontes oficiais?</p> <p>5-O que é que as entidades poderiam ter feito para facilitar o acesso de informação aos jornalistas?</p> <p>6-Dada a dimensão catastrófica do acontecimento, notou alguma diferença na postura dos representantes das entidades?</p> <p>7-Qual a figura/entidade mais acessível? Porquê?</p> <p>8-Qual a figura/entidade menos acessível? Porquê?</p> <p>9-Qual a maior dificuldade que um jornalista enfrenta perante uma tragédia como a de Pedrógão Grande?</p>

<p>Voluntários/Elementos que desenvolveram projetos na região</p>	<p>1- O que levou a tomar a decisão de ir ajudar as vítimas dos incêndios de Castanheira de Pera e Pedrógão Grande?</p> <p>2- Que tipo de trabalhos desenvolveram na zona da tragédia?</p> <p>3- Quando chegaram pela primeira vez a Castanheira de Pera e Pedrógão Grande e quanto tempo permaneceram ligados à região?</p> <p>4 - No terreno, o que impressionou mais?</p> <p>5 - Que dificuldades encontraram?</p> <p>6 - Como correu a colaboração com as instituições locais?</p> <p>7 - Sentiram algum desfasamento entre o que era comunicado nos <i>media</i> pelos responsáveis políticos e as carências detetadas no terreno?</p> <p>8 - Na vossa perspetiva, o que poderia ter sido efetuado de maneira diferente, em termos de comunicação, para tornar mais eficiente a mobilização da ajuda por parte da sociedade civil?</p> <p>9 - Atendendo à vossa experiência, de que modo a comunicação das entidades oficiais pode influenciar o surgimento e desenvolvimento de ações de solidariedade e voluntariado numa situação de catástrofe?</p> <p>10 - Que atitude notaram nas vítimas dos incêndios face às entidades locais e nacionais envolvidas na gestão dos incêndios?</p>

Anexos

Anexo 1. Setenta e sete perguntas efetuadas normalmente por jornalistas durante uma crise

- 1- Qual é o seu nome e cargo?
- 2- Quais as responsabilidades das suas funções?
- 3- Qual é a sua formação?
- 4- Conseguem-nos dizer o que aconteceu?
- 5- Quando é que aconteceu?
- 6- Onde é que aconteceu?
- 7- Quem foi afetado?
- 8- Quantas pessoas foram afetadas?
- 9- As pessoas afetadas estão a ser ajudadas?
- 10- Qual o grau de certeza que tem sobre esta informação?
- 11- Como estão as pessoas que estão a receber ajuda?
- 12- A situação está sob controlo?
- 13- Com que grau de certeza pode afirmar que a situação está sob controlo?
- 14- Há algum perigo imediato?
- 15- O que é que está a ser feito para responder ao que aconteceu?
- 16- Quem é a pessoa que está responsável?
- 17- O que é que podemos esperar a seguir?
- 18- O que é que aconselham as pessoas a fazer?
- 19- Quanto tempo vai demorar até que seja reposta a normalidade?
- 20- Que ajuda foi pedida ou oferecida por parte de outros?
- 21- Que respostas é que receberam?
- 22- Pode especificar os tipos de danos que ocorreram?
- 23- Quais os nomes das vítimas?
- 24- Podemos falar com eles?
- 25- Que danos se verificaram?
- 26- Que outros danos podem ocorrer?
- 27- Que certeza têm sobre os danos?
- 28- Qual o nível de danos que está à espera?
- 29- O que é que estão a fazer agora?

- 30- Quem mais é que está envolvido na resposta?
- 31- Porque é que isto aconteceu?
- 32- Qual foi a causa?
- 33- Havia algum indício de que isto pudesse vir a acontecer?
- 34- Porque é que isto não foi evitável?
- 35- O que mais pode correr mal?
- 36- Se não tem a certeza sobre a causa, qual é o seu melhor palpite?
- 37- Quem causou isto?
- 38- Quem deve ser culpado?
- 39- Isto poderia ter sido evitado?
- 40- Acha que as pessoas envolvidas lidaram suficientemente bem com a situação? O que mais poderia ter sido feito?
- 41- Quando é que começou a vossa resposta a esta situação?
- 42- Quando é que foram avisados de que se tinha passado alguma coisa?
- 43- Quem é que está a conduzir a investigação?
- 44- O que é que vão fazer após a investigação?
- 45- O que é que vocês encontraram até agora?
- 46- Porque é que não foi feito mais para prevenir que isto acontecesse?
- 47- Qual é a sua opinião pessoal?
- 48- O que é que vai dizer à sua família?
- 49- Todos os envolvidos estão de acordo?
- 50- As pessoas estão a reagir exageradamente?
- 51- Que leis são aplicáveis?
- 52- Alguém violou a Lei?
- 53- Que certeza tem sobre quais as leis que foram violadas?
- 54- Alguém cometeu algum erro?
- 55- Como sabe que não foram cometidos erros?
- 56- Contou-nos tudo o que sabe?
- 57- O que é que não nos contou?
- 58- Qual o impacto que isto vai ter nas pessoas envolvidas?
- 59- Que medidas preventivas foram tomadas?
- 60- Aceita a responsabilidade por aquilo que aconteceu?
- 61- Isto já aconteceu alguma vez?
- 62- Isto pode acontecer em algum outro lado?

- 63- Qual é o pior cenário?
- 64- Quais as lições aprendidas?
- 65- Essas lições foram implementadas?
- 66- O que é que pode ser feito para evitar que isto volte a acontecer?
- 67- O que é que gostaria de dizer aqueles que foram afetados e às suas famílias?
- 68- Ainda há risco?
- 69- As pessoas estão fora de perigo? As pessoas estão seguras?
- 70- Vai haver algum inconveniente para os empregados ou para o público?
- 71- Quanto é que tudo isto vai custar?
- 72- Estão preparados para suportar a despesa?
- 73- Quem mais vai pagar os custos?
- 74- Quando é que podemos saber mais?
- 75- Que medidas é preciso adotar para evitar um evento similar?
- 76- Essas medidas já foram adotadas? Se não, porquê?
- 77- O que é que tudo isto significa?

Fonte: Covello, Vicent e Hyer, Randal (s.d.): 77 questions most frequently asked by journalists in a crisisInternet. Disponível em <https://frcog.org/wp-content/uploads/2017/12/CC-77-questions-most-frequentlyasked-by-media.pdf> (consultado em 26 de dezembro de 2018)

Anexo 2. Transcrição do direto da jornalista da SIC Sara Antunes de Oliveira

“Perdoem-me o adjetivo, e perdoem-me por descrevê-la assim, é uma situação extraordinária. É altamente frustrante para um jornalista que está num Posto de Comando, que se habitua a ver as pessoas que aqui ocupam lugares de maior ou menor relevo, que recebe uma informação que percebe que é uma informação delicada, como é a possibilidade da queda de uma aeronave e o que faz é fazer aquilo que lhe compete: cruzar várias informações para tentar confirmar com várias fontes essa informação.

Foi exatamente isso que nós fizemos. Não apenas com pessoas deste mesmo posto de comando, pessoas que têm responsabilidade das várias áreas, que estão aqui envolvidas como operacionais, que confirmaram que a informação que chegou aos operacionais era de que deviam procurar uma aeronave que tinha caído porque um Canadair tinha caído. E, mesmo, aqui, neste Posto de Comando, a expressão que usaram e que eu relatei, durante os diretos que fomos fazendo, era de que “o avião, sim, caiu” foi isso que me disseram, duas vezes, duas pessoas diferentes, neste Posto de Comando.

Portanto, se somarmos a isso o facto de haver um silêncio, se somarmos a isso o facto de nos virem explicar como é que a notícia chegou, que tinha havido uma explosão, uma bola de fogo tinha sido vista, que havia o relato da queda e que estavam à procura. A informação de que o INEM tinha chegado ao local e que só não aterrou por falta de combustível, mas que já tinha identificado o local. A identificação precisa do local onde tinha caído esta aeronave. O facto da GNR não deixar nenhum jornalista chegar a essa zona. Toda esta confluência de questões acabou por fundar a convicção de que a aeronave tinha, de facto, caído, de que era praticamente oficial que assim tinha sido, e que havia apenas dúvidas quanto ao eventual número de vítimas e quanto à nacionalidade da aeronave. Isto aconteceu, eu recordo, não foi, há uma hora, eu estive a fazer contas e foi há mais de uma hora. Foi praticamente há duas, porque a informação que nos chegou aqui a este local chegou-me, por volta das 5h da tarde, muito perto das 5h da tarde, não sei se dois minutos antes, dois minutos depois, mas a essa hora. Nós demoramos alguns minutos ainda a confirmá-la e alguns minutos a ter segurança para a por no ar.

Se, nesta altura, são 7:23h [19h23], passaram quase duas horas em que nós estivemos a questionar ministros, em que nós estivemos aqui a falar de notícias. Todos os meios internacionais a questionar o próprio Governo dos vários países que podiam estar aqui em causa, não apenas o Francês, mas também o Espanhol que tem aeronaves aqui.

Eu confesso que me sinto num estado meio de estupefação porque não há nenhum momento, em que assim que se percebe que nenhuma das aeronaves de combate aos incêndios caiu e, como explicou aqui o comandante operacional, cedo foi fácil perceber isso, que nenhuma das aeronaves

de combate ao incêndio caiu, isso foi rápido de perceber porque todas elas foram contactadas. Porque é que não há nenhum momento em que alguém venha dizer “não caiu nenhuma das nossas e é altamente improvável que estivesse outra aeronave no ar, portanto pode haver aqui uma confusão, vamos ter calma apesar de aqui as pessoas também terem admitido essa notícia como sendo verdadeira”.

Depois chegamos aqui a este momento, começa o briefing, em que esse briefing começa com a situação operacional, como qualquer outro briefing que tem sido feito até agora, e é preciso um jornalista perguntar “Mas afinal não nos vai dizer nada sobre a aeronave? Podemos dizer que não caiu aeronave nenhuma?”.

Eu confesso que estou assim meia, perdoem-me a expressão, “fora de pé”, porque nem sei muito bem como é que nós devemos reagir a uma coisa dessas, como é que devemos atuar. Ainda que se diga que as operações de busca continuam, neste momento, admitindo que uma outra aeronave não relacionada com o combate aos incêndios, estivesse numa zona onde eu acho muito difícil que qualquer outra aeronave estivesse a operar...

Mas enfim, admitindo que essas buscas continuam, chega agora esta informação de que, de facto, nenhuma aeronave de combate aos incêndios caiu, apesar de ter sido permitido que esta informação ganhasse tanto corpo.

Eu garanto que nenhum jornalista gosta, em nenhuma circunstância, de dar uma informação falsa, muito menos, quando essa informação acaba por ser alimentada, quer por silêncio, durante duas horas, quer por informações de pessoas ligadas ao comando, pessoas ligadas à operação de combate a este incêndio.

Depois somos nós [jornalistas] que estamos aqui a dar essa informação e, aparentemente, basta chegar aqui e sentar numa cadeira e dizer “não, não caiu nenhuma aeronave”. Nós [jornalistas] arcamos com as consequências de termos acreditado nas pessoas que têm responsabilidade nesta matéria e que alimentaram com a inação ou ação a informação que acabou por estar não apenas em todos os jornais, em todas as rádios, em todas as televisões de Portugal, mas também em várias agências internacionais, em várias agências internacionais, em vários jornais que o noticiaram.”

Fonte: Oliveira, Sara Antunes (2017, junho 20): *O "caso" da queda do avião: o que aconteceu durante duas horas no posto de comando* [ficheiro vídeo]. Internet. Disponível em <https://sicnoticias.sapo.pt/especiais/tragedia-em-pedrogao-grande/2017-06-20-O-caso-da-queda-do-aviao-o-que-aconteceu-durante-duas-horas-no-posto-de-comando> (consultado em 14 de novembro de 2018).

Anexo 3. Comunicado da ANPC



N.º CIMP/30/DCS/2017

DATA 2017-07-18

HORA 17h00

COMUNICADO DE IMPRENSA

INCÊNDIOS RURAIS – BRIEFINGS DIÁRIOS

Considerando a necessidade de divulgação de informação completa e atualizada em matéria de incêndios rurais, a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) irá realizar, no decorrer da fase Charlie do DECIF, período mais crítico de combate aos incêndios, dois briefings diários, ou mais sempre que a situação operacional assim o justificar, com os jornalistas, para efetuar o ponto de situação sobre os incêndios rurais que se registam no país.

Os briefings terão lugar na sede da ANPC, em Carnaxide, às 9:00 horas e 19.00 horas.

Às terças-feiras, pelas 12.00 horas, a seguir ao briefing do Centro de Coordenação Operacional Nacional (CCON), o Comandante Operacional Nacional, Rui Esteves, fará um ponto de situação mais alargado relativo à situação do país, aos dados relativos à semana anterior e às expectativas para a semana seguinte. Esta sessão poderá contar com a participação de representantes de outros agentes de proteção civil, sempre que a situação operacional do país assim o justificar.

Fora destes horários, os jornalistas poderão acompanhar a informação atualizada sobre os incêndios rurais em www.prociv.pt, através de contacto com o Oficial de Operações e Emergências (OFOPE) do Comando Nacional de Operações de Socorro ou a assessoria de imprensa da ANPC.

Com estas medidas, a ANPC visa simultaneamente disponibilizar em contínuo informação operacional aos jornalistas de modo a poderem realizar o seu trabalho com o máximo rigor e eficiência, libertando assim os comandantes das operações de socorro para se concentrarem no essencial que é a conduta das operações de proteção civil nos vários teatros de operações.

Divisão de Comunicação e Sensibilização

Jorge Dias | 965 160 096

Alcina Coutinho | 919 201 307

Fonte: ANPC (2017). Comunicado de Imprensa. Incêndios Rurais – Briefings diários. Internet. Disponível em: http://www.prociv.pt/bk/IMPRESA/AVISO/Documents/Comunicado%20de%20Imprensa%20_%20Inc%C3%AAndios%20Rurais_%20Briefings%20Di%C3%A1rios.pdf (consultado em 13 de novembro de 2018).

Anexo 4. Comunicado do Conselho de Ministros de 25 de outubro de 2018 - Florestas e Proteção Civil

2018-10-25 às 19h24

O Conselho de Ministros aprovou hoje um conjunto de diplomas que vêm complementar e consolidar a estratégia de defesa da floresta e prevenção e combate a incêndios, tendo em vista reforçar o nível de proteção de pessoas e bens e a resiliência do território face à ocorrência de fogos rurais.

No seguimento das medidas decididas nas reuniões de Conselho de Ministros de 27 de outubro de 2016, dedicada à reforma da floresta, e de 21 de outubro de 2017, sobre a reestruturação do modelo de prevenção e combate aos incêndios florestais, são assim asseguradas importantes mudanças e concretizações no que respeita à eficiência da proteção civil, à defesa da floresta e resiliência do território e à capacitação dos organismos e agentes com funções no terreno.

Uma das mais importantes concretizações diz respeito ao **Sistema de Gestão Integrada de Fogos Rurais** (SGIFR), cuja visão e objetivos foram hoje aprovados, procurando uma mudança de paradigma que potencia o compromisso, a colaboração e o envolvimento de todas as entidades cujas missões contribuem para prevenir e combater fogos rurais, assim como de todos os agentes privados e dos próprios cidadãos. A presente resolução assume como objetivos estratégicos do SGIFR a valorização dos espaços rurais, a mudança de comportamentos e a gestão do risco.

No domínio da **capacitação dos organismos e agentes com responsabilidades ao nível da prevenção e combate a incêndios**, assim como da proteção e socorro às populações, foram hoje aprovados os seguintes diplomas:

Decreto-lei que estabelece a **orgânica da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil**, reforçando-se a estrutura da Proteção Civil nas seguintes dimensões:

- maior territorialização da estrutura operacional, ajustando-a à escala intermunicipal;
- criação da Força Especial de Proteção Civil, através da integração dos operacionais que atualmente desempenham funções na Força Especial de Bombeiros em carreira própria;
- reforço da estrutura e capacitação do Comando Nacional de Operações de Socorro;
- consolidação e reforço da estrutura dirigente e da estrutura operacional, sendo os lugares providos mediante concurso;
- reforço das atribuições no âmbito da componente preventiva do sistema de proteção civil e maior capacitação técnica da nova Autoridade.

Decreto-lei que altera a **orgânica do Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF)**, visando a prossecução coordenada das prioridades nacionais na gestão integrada de fogos rurais, bem como a aproximação aos diferentes territórios e seus agentes, assente num organismo devidamente capacitado para esta nova etapa da sua missão, e dotado dos meios necessários para o efeito. É, assim, criada uma estrutura mais desconcentrada e orientada para os diferentes territórios, assente num profundo reforço do papel e competências dos serviços regionais, sem perda da necessária uniformidade na atuação, garantindo simultaneamente um aumento da proximidade territorial e capacidade de intervenção do organismo. Garante-se uma maior eficácia e agilidade para efeito do cumprimento das suas atribuições e articulação institucional, nomeadamente aquelas que resultam do novo SGIFR;

Decreto-lei que cria a **Unidade de Emergência de Proteção e Socorro da Guarda Nacional Republicana**, unidade especializada, de competência nacional, que sucede ao atual Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro (GIPS), tendo como missão fundamental a de proteger, socorrer e auxiliar os cidadãos e defender e preservar os bens que se encontrem em situações de perigo. Esta Unidade terá responsabilidades no âmbito da execução de ações de prevenção e de intervenção em situações de acidente grave e catástrofe, designadamente nas ocorrências de incêndios rurais, de matérias perigosas, de cheias, de sismos, de busca, resgate e salvamento em diferentes ambientes, bem como em outras situações de emergência de proteção e socorro, incluindo a inspeção judiciária em meio aquático e subaquático;

Decreto-lei que altera o **estatuto e carreira de guarda-florestal**. O diploma prevê a continuidade da carreira, permitindo concretizar a decisão do Governo de recrutamento externo de 200 efetivos para reforço das equipas de guardas florestais do Serviço de Proteção da Natureza e Ambiente da GNR, tendo em vista o aumento da capacidade de vigilância e fiscalização no território florestal nacional;

Decreto-lei que procede ao **reforço do quadro de benefícios a atribuir aos bombeiros voluntários portugueses**. O Governo amplia, assim, os incentivos ao voluntariado, dignificando e valorizando a função social dos bombeiros, reconhecendo a importância da sua missão no sistema de proteção e socorro em Portugal. A presente alteração consubstancia-se na atribuição de benefícios na utilização de bens e serviços públicos, bem como de outras regalias sociais. Destaca-se o acesso gratuito a museus e monumentos públicos, apoios nas despesas com creches e infantários e acesso a serviços com custos reduzidos;

Decreto-lei que **cria as carreiras especiais de sapador bombeiro e de oficial sapador bombeiro da**

administração central, regional e local, e estabelece o respetivo regime jurídico. O diploma faz convergir as carreiras de bombeiros municipais e de bombeiros sapadores para uma carreira unificada, permitindo ainda integrar os operacionais da Força Especial de Bombeiros e os trabalhadores do ICNF que desempenham funções de sapador florestal. Além disso, cria novas tabelas remuneratórias e estabelece normas especiais de transição para estas carreiras

Decreto-lei que **regula as condições e as regras de atribuição e de cálculo das pensões de aposentação do regime de proteção social convergente e das pensões de invalidez e velhice** do regime geral de segurança social dos subscritores do regime convergente e contribuintes do regime geral integrados na carreira especial de sapador bombeiro e de oficial sapador bombeiro da administração central, regional e local. O diploma corrige uma situação de injustiça social relativa à aposentação dos bombeiros profissionais da Administração Pública e estabelece um regime específico para estes bombeiros, cuja idade de reforma passa a ser igual à idade legal de reforma, reduzida em seis anos, beneficiando ainda de um regime transitório. Trata-se da manutenção do regime de exceção já consagrado na reforma da segurança social de 2005.

No domínio da **promoção da eficiência na proteção civil**, foram adotadas ainda outras medidas que contribuem para uma melhor articulação entre os mecanismos de prevenção e combate a incêndios e para a qualificação do sistema, nomeadamente:

A **reforma do atual modelo de formação na área da proteção civil**. Preconiza-se o reforço do papel da formação, enquanto instrumento estratégico de modernização e transformação da proteção civil, através do estabelecimento e organização de áreas estratégicas de intervenção e da criação de parcerias institucionais, envolvendo estabelecimentos de ensino superior, centros de investigação e outras entidades com estruturas formativas certificadas. Por outro lado, é criada uma rede nacional de formação e investigação em proteção civil, na qual participam a Escola Nacional de Bombeiros, um consórcio de instituições de ensino superior e laboratórios colaborativos com atividade na área da proteção civil;

Criação, por decreto-lei, do **Sistema Nacional de Monitorização e Comunicação de Risco, de Alerta Especial e de Aviso à População** no âmbito da proteção civil, previsto na Estratégia Nacional para uma Proteção Civil Preventiva. A Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil recebe as informações no âmbito da monitorização do risco e, sempre que se justifique, emite avisos à população e alertas especiais aos agentes de proteção civil, de modo a reforçar as medidas preventivas para a segurança de pessoas e bens, face à iminência ou ocorrência de acidente grave ou catástrofe. Os avisos

e os alertas especiais de proteção civil podem abranger diferentes âmbitos territoriais em função do nível de risco.

No quadro da **defesa da floresta e valorização do território**, o Conselho de Ministros aprovou um conjunto de diplomas que vêm complementar as medidas já em vigor no domínio do ordenamento florestal:

Decreto-lei que clarifica os condicionalismos à edificação no âmbito do **Sistema Nacional de Defesa da Floresta contra Incêndios**, criado em 2006 para promover uma estratégia nacional de proteção de pessoas e bens sem descuidar a defesa dos recursos florestais. Pretende-se clarificar o regime de edificação em função dos critérios de avaliação do índice de perigosidade de incêndio rural em Portugal continental, de modo a possibilitar o exercício de certas atividades económicas essenciais para o desenvolvimento local, mediante o cumprimento de exigentes requisitos de segurança e após parecer favorável da comissão municipal de defesa da floresta;

Decreto-lei que altera o regime jurídico dos **planos de ordenamento, de gestão e de intervenção de âmbito florestal**, procurando clarificar o regime de vinculação dos programas regionais de ordenamento florestal, em conformidade com o disposto na Lei de Bases Gerais da Política Pública de Solos, de Ordenamento do Território e de Urbanismo;

Decreto-lei que altera as **normas gerais aplicáveis à produção e comercialização de materiais florestais de reprodução** utilizados para fins florestais. Com a presente alteração pretende-se igualmente contribuir para a redução das re-arborizações e arborizações ilegais, aumentando o nível de exigência para a comercialização de plantas ao utilizador final através da necessidade de ser verificado o cumprimento da regulamentação nacional relativa ao regime jurídico das ações de arborização e re-arborização;

Decreto-lei que altera o regime jurídico a que estão sujeitas, no território continental, as **ações de arborização e re-arborização com recurso a espécies florestais**. Considerando a experiência existente, verifica-se a necessidade de reforçar o seu carácter dissuasor no que respeita à realização de ações ilegais de arborização ou re-arborização, clarificando igualmente as responsabilidades do agente executante da ação, independentemente do seu título;

Resolução que aprova os **projetos de prevenção estrutural contra incêndios, de restauro, de conservação e de valorização de habitats naturais e de educação ambiental em várias áreas**

protegidas. Esta terceira geração de projetos abrange as oito áreas da Rede Nacional de Áreas Protegidas – os parques naturais da Serra de São Mamede, das Serras de Aire e de Candeeiros, da Arrábida, do Sudoeste Alentejano e da Costa Vicentina e da Ria Formosa, a Reserva Natural das Lagoas de Sancha e Santo André e as paisagens protegidas da Serra do Açor e da Arriba Fóssil da Costa da Caparica;

Foram igualmente aprovados dois diplomas que promovem o conhecimento sobre a **titularidade da propriedade florestal**: a proposta de lei que mantém em vigor e generaliza a aplicação do sistema de informação cadastral simplificada para os prédios rústicos e mistos, instituído pela Lei n.º 78/2017, de 17 de agosto; e o decreto-lei que cria o procedimento de identificação e reconhecimento de prédio rústico ou misto sem dono conhecido, cuja titularidade se encontra, nos termos do artigo 1345.º do Código Civil, atribuída ao Estado.

As medidas a adotar tomam por base as conclusões e recomendações dos relatórios produzidos pela Comissão Técnica Independente (CTI), mandatada para a análise e apuramento dos factos ocorridos nos incêndios de 2017.

Fonte: XXI Governo Constitucional (2018). Comunicado do Conselho de Ministros de 25 de outubro de 2018 - Florestas e Proteção Civil. Internet. Disponível em <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/governo/comunicado-de-conselho-de-ministros?i=234> (consultado em 7 de novembro de 2018)

Anexo 5. Contributo da florestais-da-utad no âmbito da consulta pública da designada "Reforma das Florestas"

1. Nota de enquadramento

É do conhecimento público que a *florestais-da-utad* enviou, em 17 de outubro último, uma "*Carta Aberta*" ao Governo e ao Parlamento, na figura dos excelentíssimos Senhores Ministro da Agricultura, das Florestas e do Desenvolvimento Rural (coordenador do grupo interministerial) e Presidente da Comissão Parlamentar de Agricultura e Mar. Foi uma iniciativa de apelo à resolução das causas profundas e estruturais que estão na base da degradação dos espaços florestais e foi uma iniciativa de defesa de um conjunto de medidas de superação dessas causas, então designadas de "*revolução florestal*".

Em 27 de outubro, em conselho de Ministros extraordinário dedicado às florestas, o Governo aprovou doze medidas legislativas que designou de "reforma das florestas". Destas doze, dez foram submetidas a debate público alargado, de modo a envolver a administração central, as autarquias, a comunidade académica e a sociedade em geral.

Após envio da Carta Aberta, a *florestais-da-utad* assumiu uma posição responsável e pró-ativa na apresentação e debate da "reforma das florestas". Participou, por moto-próprio, em várias sessões públicas oficiais de apresentação e discussão do pacote legislativo e foi coorganizadora, com a UTAD e com o colégio de Engenharia Florestal da Ordem dos Engenheiros, da conferência intitulada "Revolução ou inércia - o pacote legislativo em debate", realizada em Vila Real no passado dia 13, com a presença do Senhor Secretário de Estado das Florestas e do Desenvolvimento Rural.

O envolvimento profundo no processo de discussão pública e a discussão interna junto dos associados, são estímulos bastantes para a *florestais-da-utad* manifestar a sua posição relativamente à designada "reforma florestal" que, infelizmente, fica aquém das suas expectativas.

Com estas propostas legislativas, tal como foram apresentadas, será difícil alcançar o alargado consenso pedido pelo Sr. Ministro da Agricultura, das Florestas e do Desenvolvimento Rural, com a agravante que só um consenso alargado, pela continuidade de políticas que responsabiliza, abrirá caminho ao sucesso das nossas florestas.

2. Contributo, na generalidade, para a "reforma das florestas"

A *florestais-da-utad* é crítica a mais um "pacote com dez medidas legislativas". Esta profusão de instrumentos legais e de planeamento para o sector florestal vai criar mais desincentivos sérios à atividade da Engenharia Florestal em Portugal. A *florestais-da-utad* defende a racionalização e simplificação dos instrumentos de política e coloca a tónica na consolidação da Engenharia Florestal: uma profissão que terá que se identificar com os interesses e os problemas da produção e dos proprietários florestais. No Portugal contemporâneo, a autonomização da figura de proprietário florestal da de agricultor é crescente, ao que acresce para efeito dos movimentos repulsivos dos proprietários da floresta, o afastamento geográfico entre o local de residência dos proprietários e as suas matas. A resultante geral em termos de gestão florestal é descrita, por alguns académicos, como de “*incúria dos proprietários*” ou de um total “*absentismo do proprietário florestal*”. Assim, sendo o referencial de análise é o proprietário florestal individual, a nossa proposta de reforma procura concorrer para aumentar a capacidade dos técnicos florestais chegarem aos seus clientes, segmentando audiências, formatando mensagens apropriadas e identificando rastilhos para motivar o comportamento desejado - a gestão profissional das florestas. É esta “gestão profissional” o primeiro passo para conseguir a gestão à escala da paisagem, para a promoção dos serviços de ecossistema e para reduzir o risco de incêndio florestal.

Foi esta a "revolução florestal" proposta pela *florestais-da-utad* em Carta Aberta: uma rutura com esta forma de fazer política florestal através de "pacotes legislativos" apelidados de "reformas", que mais não são do que sucessivas atualizações legislativas. É necessária uma mudança, centrando a política florestal na gestão profissional das florestas nacionais. A gestão profissional das florestas não se coaduna com a ausência de envolvimento e responsabilização dos técnicos florestais e da Engenharia Florestal.

A *florestais-da-utad* reitera assim que a Engenharia Florestal nacional tem provas dadas na resolução concreta dos diversos e amplos problemas florestais. A luta contra a desertificação, a atenuação dos problemas de erosão, a conservação de habitats, as (re) arborizações e o melhoramento florestal, infraestruturização e arborização dos terrenos comunitários- Baldios, são disso meros exemplos. Foi com esta fundada convicção, que a *florestais-da-utad* apelou em "Carta Aberta" à resolução das causas profundas e estruturais que estão na base da degradação dos nossos espaços florestais, manifestando a sua disponibilidade à governança do país (Parlamento e Governo) para participar na construção de soluções e na resolução concreta dos problemas.

Importa ainda referir a falta de visão holística desta “reforma”: nada diz em relação à valorização do espaço florestal através do PROGRAMA NACIONAL PARA A COESÃO

TERRITORIAL que contempla medidas emblemáticas a levar a cabo no âmbito da UNIDADE DE MISSÃO PARA A VALORIZAÇÃO DO INTERIOR; e nada diz da importância que os terrenos baldios têm para este setor dada a grande mancha florestal que ocupam no nosso território sobretudo nas zonas de montanha do centro e norte de Portugal e que estão atualmente num vazio legislativo.

3. Contributo, na especialidade, para a "reforma da Floresta"

Para a *florestais-da-utad* é incontroversa a necessidade de reavaliar e sistematizar a teia dispersa de legislação de âmbito florestal que remonta aos primeiros anos do século XX, que se encontra parcialmente desatualizada e se espraia por mais de uma centena de diplomas, o que implica que a sua aplicação seja efetuada sem uniformidade, cheia de indefinições e incertezas com graves consequências, na gestão das florestas nacionais. Ora, um "pacote legislativo" com um atacado de dez medidas avulsas, sem consistência conceptual, vem aumentar ainda mais a imprecisão e a complexidade da teia legislativa das florestas. Este pacote é uma "árvore" jurídica inconsistente e desarticulada que não permite uma abordagem integrada das diferentes medidas.

Dada a complexidade e o elevado número de medidas, o Governo decide ancorar em três áreas intervenção o pacote legislativo, a saber, *i*) titularidade da propriedade; *ii*) gestão e ordenamento florestal; e *iii*) defesa da floresta nas vertentes de prevenção e de combate aos incêndios.

Na dimensão da titularidade da propriedade florestal, foram agrupadas as seguintes medidas:

- Criação do sistema de informação do "cadastro simplificado"
- Criação do "Banco de Terras" e do "Fundo de mobilização das terras florestais"

A *florestais-da-utad*, não vê o cadastro como a panaceia para todos os males da floresta. Ainda assim, a criação do sistema de informação do "cadastro simplificado" é a media porventura mais virtuosa deste pacote, e poderá ter seguramente resultados positivos para o sector florestal. Ao contrário do que é dito no preâmbulo desta norma, "*O conhecimento dos limites e da titularidade da propriedade é imprescindível para as atividades de planeamento, gestão e apoio à decisão sobre a ocupação e uso do território, para a regulação da repartição das mais-valias fundiárias e para a gestão, controlo e planeamento territorial*", a existência de cadastro ajudará muito o técnico florestal na realização deste conjunto de atividades mas não será imprescindível. O legislador vai mais longe na valorização do argumento da importância do cadastro, citando no mesmo preâmbulo "*Exemplo disso têm sido as épocas de incêndio florestal, onde o desconhecimento da identidade dos titulares dos prédios rústicos tem impedido a melhor execução das obrigações legais de limpeza dos espaços agroflorestais,*

fundamentais para o sucesso da política de prevenção e combate dos incêndios". Recusamos estas simplificações, até porque é sabido que em Portugal existe cadastro predial rústico a sul do Tejo e em alguns concelhos no norte como Mogadouro e são bem conhecidos os grandes incêndios de 2012 na serra algarvia que consumiu uma área equivalente a 21.562 hectares e em Mogadouro.

A esta imprecisão do argumento no preâmbulo acresce o descuido do articulado. A título de exemplo no Artigo 9.º - *Elaboração e apresentação da representação gráfica georreferenciada em que se definem os requisitos dos técnicos habilitados para este efeito, aplicando-se:*

"a) Devem possuir formação nas áreas da arquitetura, das ciências geográficas, da engenharia em cujos planos curriculares constem as unidades curriculares de geodesia, cartografia e topografia, do planeamento territorial e da solicitação;"

Pena é que o legislador não adeque estes critérios ao plano curricular dos cursos de engenharia florestal. É incomportável esta associação de unidades curriculares - associar requisitos de áreas científicas tão dispares como o direito ao das engenharias é estar a excluir a engenharia deste grupo. Já estas mesmas exigências de requisitos não são explicitadas para técnicos das entidades públicas, a norma é omissa quanto à habilitação destes técnicos...

Do ponto de vista operativo o cadastro simplificado terá que ser elaborado até finais de 2018, o que permitirá conhecer, nessa data, os prédios rústicos " sem dono conhecido" que serão registados a favor do Estado. Os prédios rústicos " sem dono conhecido" serão de imediato disponibilizados no "Banco de Terras". A grande dificuldade a esta distância temporal é que nenhuma instituição nacional conhece a situação de partida relativa aos prédios rústicos " sem dono conhecido": o seu número e a sua distribuição territorial. Instituir o "Banco de Terras" sem conhecer os resultados do cadastro simplificado é, possivelmente, mais uma aventura para o setor florestal.

No âmbito da gestão e ordenamento Florestal, com o propósito de potenciar o valor económico das florestas num quadro de sustentabilidade ambiental e territorial, foram apresentadas as seguintes medidas:

- Criação do regime jurídico de reconhecimento das Sociedades de Gestão Florestal (SGF);
- Simplificação das normas de criação e funcionamento das ZIF;
- Alteração do regime dos planos de ordenamento e gestão florestal;
- Novo quadro de incentivos e isenção fiscais e emolumentares para o sector florestal;

Neste grupo de medidas, as duas primeiras medidas demonstram, na íntegra, a falta de consistência conceptual entre medidas: é dito na norma que cria o regime jurídico de

reconhecimento das Sociedades de Gestão Florestal (SGF) " *em paralelo com a dinamização das Zonas de Intervenção Florestal, importa criar estímulos para que estas organizações associativas evoluam para modelos que promovam a gestão profissional da floresta*" que são as SGF. As ZIF não promovem a gestão profissional da floresta? Mais gravoso para a Engenharia Florestal, é que nas SGF a garantia da gestão profissional da floresta venha pela instituição da certificação florestal e não pelo exercício da profissão do engenheiro florestal. O edifício jurídico é inconsistente, desarticulado e contraditório andou o setor a promover a figura da ZIF para agora sermos confrontados com esta caracterização: estamos perante uma figura imperfeita que terá que evoluir para a SGF.

Em relação à norma - alteração do regime dos planos de ordenamento e gestão florestal, mais uma vez não é feita qualquer exigência de qualificação dos autores destes planos de ordenamento e gestão florestal. Para a *florestais-da-utad* e no âmbito da aplicação das presentes medidas legislativas e demais legislação complementar, os técnicos florestais têm os requisitos necessários e suficientes para desempenhar funções de elaboração e implementação de planos de gestão ; dos planos específicos de intervenção; dos planos de defesa da floresta contra incêndios de âmbito distrital e municipal; da elaboração e gestão de projetos de arborização, rearborização e beneficiação de espaços florestais; elaboração e implementação de projetos de inventário florestal. Para gerir bem as florestas é necessário dispor de informação relevante. Ainda que o conhecimento dos limites de propriedade e, ou da titularidade dos proprietários possa ser importante na gestão das mesmas, também o é poder dispor-se de informação credível e divulgada atempadamente ao nível do inventário dos recursos florestais.

Por último, na defesa da floresta contra incêndios, foram apresentadas as seguintes medidas:

- Atualização do sistema da floresta contra incêndios;
- Revisão do regime jurídico das ações de arborização;
- Adoção do Programa Nacional de Fogo Controlado

que visam uma atuação integrada na prevenção, vigilância e combate aos incêndios e outras calamidades naturais na floresta. O Sistema Nacional de Defesa da Floresta contra Incêndios (SDFCI) padece de problemas estruturais e de governança sobejamente diagnosticados, porém as alterações propostas ignoram os diagnósticos e o deficiente desempenho do dispositivo nacional de combate a incêndios.

3.1-Contributo dos associados da *Florestais-da-utad* especialistas, para a "reforma das florestas"

A *florestais-da-utad* tem no seu seio um conjunto de associados especialistas em algumas das matérias da "reforma", optamos por agregar, em anexos, os contributos individuais destes associados da *florestais-da-utad*, que independentemente de participarem a título individual no processo de consulta pública, fizeram questão de nos fazer chegar os seus contributos individuais, por medida da reforma. Bem hajam!

Contributo dos associados da *florestais-da-utad* por medida:

José Luís Lousada associado da florestais-da-utad n.º 10

Anexo I - Reflexão crítica sobre a medida 9 do pacote legislativo *Reforma das Florestal* (centrais de valorização de resíduos de biomassa florestal).

Paulo Fernandes associado da florestais-da-utad n.º 89.

Anexo II - Contributo para a discussão pública sobre a “Reforma das Florestas” medida 1. Alteração ao Sistema Nacional de Defesa da Floresta contra Incêndios.

Anexo III - 8. Contributo para a discussão pública sobre a “Reforma das Florestas” medida 8. Aprova o Programa Nacional de Fogo Controlado.

Teresa Fonseca associada da florestais-da-utad n.º 105.

Anexo IV - Gerir bem o que não se conhece- Reflexão crítica sobre o grupo de medidas II-ordenamento e gestão florestal.

4. Conclusões

Para a *florestais-da-utad*, a designada "reforma das florestas" tem, como mérito maior, o trazer para a ordem do dia a discussão das questões florestais. Está, por isso, o Governo de parabéns. Ainda assim, este será um mérito inconsequente, uma vez que para a *florestais-da-utad* o "pacote legislativo" não preenche, na forma e na substância, o espírito reformador que o setor florestal exige.

Para a *florestais-da-utad* está em falta:

- A elaboração do Código Florestal, eliminando a teia dispersa e inoperante da legislação de âmbito florestal. A existência de um Código Florestal reduzirá o stock legislativo disponibilizando, à sociedade em geral e ao técnico florestal em particular, uma versão consolidada da toda a legislação estruturante para o setor;
- A consolidação da Engenharia Florestal, enquanto profissão que se identifica com os interesses e os problemas da produção e dos proprietários florestais;

- Uma nova abordagem estratégico-institucional aos Serviços Florestais, criando uma administração florestal pública comprometida e atuante com o setor, em particular com as florestas públicas e comunitárias;
- Um maior conhecimento e investigação científica das florestas e das dinâmicas associadas;
- Uma aposta clara no associativismo florestal e na dinamização das ZIF, tendo fundadas dúvidas que estas organizações tendam a evoluir para o modelo de Sociedades de Gestão Florestal (SGF);
- O incentivo à atividade empresarial das sociedades não financeiras prestadoras de serviços florestais, independentemente do modelo SGF;
- Uma aposta direta na gestão profissional das nossas florestas potencializando a relação proprietário florestal/ técnico florestal.

Neste sentido a *florestais-da-utad* continuará presente e recetiva, na procura do alargado consenso que garanta o sucesso das nossas florestas.

Vila Real, 31 de Janeiro de 2017