



ASSOCIAÇÃO APOIO À
EXCELÊNCIA NO 3º SETOR



Secção do puzzle: **Comunicação**
Peça: **Comunicação – Situações de emergência**

Setembro 2020

Outras peças relacionadas com este tema:

- Comunicação - Generalidades
- Comunicação - Estratégia
- Comunicação - Plano
- Comunicação - Plano
-
-



Comunicação - Situações de emergência

1 – PLANO DE COMUNICAÇÃO

Deve ser elaborado um **plano de comunicação** sempre que exista um plano de contingência ou de prevenção e gestão de emergências, como é o caso dos planos resultantes de:

- Cumprimento de obrigações legais, como resulta da legislação sobre segurança contra incêndio em edifícios;
 - Neste caso, desde que as organizações disponham de um Plano de Emergência Interno (PEI), os aspectos de comunicação (interna / externa) estão, por defeito, documentados e devem ser seguidos pelos intervenientes pré-determinados (ex: Responsáveis de Segurança)
- Avaliações de risco

Conforme definido no documento “Riscos – Associação Portuguesa de Riscos, Prevenção e Segurança” da autoria de Gisela Oliveira¹, na elaboração destes Planos de Comunicação devem considerar-se os seguintes aspectos:

Definir claramente o objectivo da comunicação na situação de emergência;

- **Definir os responsáveis** pela comunicação;
- **Identificar o público-alvo**, por exemplo, os familiares dos clientes, os agentes da protecção civil, ...;
- **Identificar as necessidades de informação deste público-alvo**, o que necessitam saber e quando;
- **Definir a conduta ética da comunicação**, o que dizer e como dizer, a eventual necessidade de sigilo ou privacidade na prestação da informação;
- **Identificar os canais de comunicação** a serem utilizados e garantir a sua disponibilidade durante a emergência;
- **Definir o posto de trabalho** dos responsáveis pela comunicação.

Considera-se emergência um acontecimento que ocorre de forma repentina e inesperada, interferindo com a normalidade da prestação do serviço.

Pode ser um acontecimento provocado por causas naturais, como um terramoto ou uma inundação ou por causas humanas ou acidentais, como um incêndio, uma explosão ou uma fuga de gás.

¹ https://www.uc.pt/fluc/nicif/riscos/Documentacao/Territorium/T14_artg/T14NNR02.pdf



São ainda emergências acontecimentos como surtos de doença infecciosa, situações de acidentes pessoais, de fuga, de negligência, abusos e maus tratos, de violência, de quebra de sigilo na divulgação dos dados pessoais dos clientes, entre outros.

Para todas estas situações é necessária uma comunicação eficaz que produza e dissemine uma informação credível permitindo diminuir a incerteza e ansiedade que elas provocam nas partes interessadas das Organizações, possibilitando-lhes a tomada de decisões informadas.

2 – ALGUNS ASPECTOS PRÁTICOS

Como anteriormente mencionado, sempre que exista um PEI, os aspectos de comunicação em emergência estão salvaguardados. Mas em muitos casos, sobretudo os que estão padronizados no penúltimo parágrafo do ponto 1, a forma de comunicar não está formalmente estabelecida, em particular no que se refere à comunicação para o exterior (dentro de casa é fácil que as notícias (boas ou más) se propaguem; os efeitos “regularizam-se” depois...)

As organizações devem, por respeito aos seus clientes, definir quem tem a autoridade (não esquecer que a responsabilidade será, sempre, da gestão de topo das mesmas) para comunicar com o exterior, sendo que neste conceito estão incluídos os clientes e / ou os seus familiares, as autoridades e a comunidade.

O objectivo desta identificação é o de garantir que as informações que saem para o exterior são feitas a uma só voz, não havendo múltiplas (e tendencialmente contraditórias) versões do que ocorreu ou está a ocorrer.

Devem igualmente ser:

- Definidos quais os telefones da rede fixa ou da rede móvel, que são usados (por norma existem nas organizações uma lista de contactos telefónicos para o exterior, que se encontram afixados em locais pré-estabelecidos)
- Assegurado que, pelas vias definidas, os destinatários previstos são informados da situação de emergência, por forma a que, se necessário, possam desencadear as acções que considerem adequadas;
- Assegurado que a informação transmitida para o exterior pelo responsável nomeado, é feita sem criar alarmismos desnecessários.
- Assegurado que os destinatários previstos, bem como eventuais órgãos de informação, recebem informação relativa ao ocorrido e aos impactes que a situação teve a todos os níveis (patrimoniais e / ou humanos)

Estes aspetos práticos, podem (e devem) ser complementados pela leitura do texto mencionado no ponto 1, o qual comporta uma visão mais holística da comunicação em emergência.