



**Politécnico
de Viseu**

Escola Superior
de Educação
de Viseu

PV - ESEV 2021

A Comunicação de Crise na Câmara Municipal de Santa Comba Dão: Os incêndios de 2017

Sara Fernandes

A Comunicação de Crise na Câmara Municipal de Santa Comba Dão: Os incêndios de 2017

Sara Raquel Calisto Fernandes

Novembro 2021

A Comunicação de Crise na Câmara Municipal de Santa Comba Dão: Os Incêndios de 2017

Sara Raquel Calisto Fernandes

Monografia

Mestrado em Comunicação Aplicada – Ramo de Comunicação Estratégica

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professor Doutor João Nunes

***A todos que lutaram contra
Uma força maior na trágica noite
De 15 de outubro de 2017***

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiríssimo lugar, aos meus pais pois sem eles nada disto seria possível. De todo o apoio que podemos receber durante a vida, o apoio dos nosso país é o mais especial. Não existe outro que consiga ser incondicional, e demonstrar ao mesmo tempo um interesse tão grande e genuíno pela nossa felicidade. Apenas posso agradecer por tudo o que me têm dado e ajudado, pois nunca irei conseguir compensar toda a dedicação, amor e apoio que manifestam.

Agradeço à Escola Superior de Educação de Viseu que me acolheu durante os 3 anos de licenciatura e agora novamente nesta nova jornada que foi o mestrado, e que em muito contribuiu para a minha formação pessoal e profissional e que além de ser uma escola, foi uma segunda casa.

Agradeço aos professores que estiveram sempre disponíveis para auxiliar no que fosse preciso.

Obrigada ao meu orientador de projeto, o professor João Nunes, que sempre se disponibilizou para ajudar em tudo que fosse preciso ao longo de todo o processo do trabalho.

Agradecer igualmente à Câmara Municipal de Santa Comba Dão, pela rápida resposta e pela colaboração na disponibilização dos recursos, sem os quais a realização deste projeto não teria sido possível.

RESUMO

As crises têm vindo a ser um fenómeno recorrente desde a Antiguidade Clássica. No Grego Clássico, a palavra crise reportava etimologicamente para a noção de julgamento e de decisão. Na conceção chinesa, a definição chinesa remete para a noção de perigo com a ideia de ponto de viragem. Este é um conceito mais abrangente e refere para a situação de crise como uma oportunidade de eliminar o que não está a funcionar bem. As organizações, por sua vez, podem ser definidas de diversas formas. A comunicação é uma peça fundamental no processo de gestão de crise, existindo, portanto, a possibilidade de refletir acerca da importância que tem na criação, manutenção e reposição da imagem de uma organização.

Pretende-se investigar o que realmente é uma crise, como é que a comunicação é gerida em tempos de crise em Portugal, em específico na Câmara Municipal de Santa Comba Dão durante os incêndios de 2017. Pretende-se também perceber e como funciona a comunicação institucional, a comunicação pública e a comunicação municipal e perceber igualmente quais as características que um plano de comunicação deverá ter e como deve ser posto em prática perante a comunicação social.

Este é um estudo exploratório, baseada em pesquisa bibliográfica, com a utilização de metodologia quantitativa, através da análise de conteúdo. Para concretizar essa análise, realizou-se uma recolha de dados e informação e a sua posterior análise através de várias categorias, analisando, posterior, documentos audiovisuais, redes sociais e fontes escritas da câmara municipal.

Foram encontradas 127 publicações, tanto produzidas pela própria câmara municipal como pelos meios de comunicação social online.

PALAVRAS-CHAVE

Crise; comunicação pública; comunicação institucional; comunicação municipal; incêndios de 2017

ABSTRACT

Crisis have been a recurring phenomenon since classic antiquity. In Classical Greek, the word crisis reported etymologically to the notion of judgment and decision. In Chinese design, the Chinese definition refers to the notion of danger with the idea of a turning point. This is a border concept and refers to the crisis situation as na opportunity to eliminate what is not working well. Organzations, in turn, can be defined in a variety of ways, Communication sis a fundamental part of the crisis management process, and there is therefor the possibility of reflecting on the importance it has in the creation, maintenance and replacement of na organization´s image.

It is intended to investigate what really is a crisis, how Communication is managed in times of crisis in Portugal, especially in the Municipality of Santa Comba Dão during the fires of 2017. It is also intended to understand how institutional communication, public communication and municipal communication work and also to understand what characteristics a communication plan should have and how it should be put into pratice before the media.

This is na exploratory study, based on bibliographic research, with the use of quantitative methodology, through contente analysis. In order to carry out this analysis, data and information were collected and then analyzed through various categories, analysing audiovisual documents, social networks and written sources of the city council.

127 publications were found, both produced by the city council and by the online media.

KEY-WORDS

Crisis; Public Communication; Institutional Communication; Municipal Communication; 2017 Wildfires

Índice

LISTA DE ANEXOS	i
LISTA DE FIGURAS	ii
LISTA DE TABELAS.....	vi
LISTA DE SIGLAS	vii
Introdução	8
Capítulo 1 – Revisão da Literatura	10
1.1. Crise	10
1.1.1. Tipologias de Crise.....	12
1.1.2. Fases da Crise	13
1.1.2.1. Pré-Crise	13
1.1.2.2. Resposta à crise	15
1.1.2.3. Pós-Crise.....	17
1.2. Comunicação de Crise.....	18
1.2.1. A comunicação como resposta às crises	19
1.2.1.1. Preparação da estratégia de resposta à crise	20
1.2.1.2. Ativação dos sistema de resposta	21
1.2.2. A gestão da comunicação de crise.....	22
1.2.2.1. Modelo normativo de Lukazewski.....	23
1.2.2.2. Modelo sistémico de Pearson e Mitroff.....	26
1.2.2.3. Modelo informacional de Sturges	27
1.2.2.4. Modelo estratégico de gestão da comunicação de Mendes	29
1.2.2.5. A auditoria na gestão de crises	32
1.2.2.6. O papel do líder na gestão da comunicação de crise	34
1.2.3. Os meios de comunicação na comunicação de crise	35
1.3. Comunicação Institucional	36
1.4. Comunicação Pública	40
1.4.1. Comunicação Municipal	49
1.5. Incêndios de Outubro de 2017	50
Capítulo 2 – Estudo Empírico.....	55
2.1. Metodologia de Investigação.....	55
2.1.1 Opções metodológicas	55
2.2 Técnicas de recolha e tratamento de dados.....	56
2.2.1. Meios Próprios da Câmara Municipal e redes sociais	56
2.2.2. Meios de Comunicação Social Online	56
Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão de Dados.....	59

Conclusão.....	130
Referências Bibliográficas	134
Anexos	viii

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 - Email de Pedido de Colaboração junto da Câmara Municipal de Santa Comba Dão para materiais e comunicações relativos aos incêndios de outubro de 2017	viii
Anexo 2 - Resposta da Câmara Municipal em relação ao pedido de colaboração anterior.....	viii
Anexo 3 - Relatório de perdas atualizados até à data de de 21 de novembro de 2017.....	ix
Anexo 4 - Relatório de perdas atualizado até à data de 7 de dezembro de 2017 ...	ix

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo de vida da crise segundo o Modelo Informacional de Sturges	29
Figura 2 - Área ardida durante os incêndios de outubro de 2017	52
Figura 3 - Aviso de ativação do Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil	53
Figura 4 -Website oficial da Câmara Municipal de Santa Comba Dão	59
Figura 5 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Ficha de Inventário de construções particulares danificadas e declaração para registo de prejuízos agrícolas, florestais e pecuários	60
Figura 6 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Sistema de apoio às empresas que sofreram, total e parcialmente danos provocados pelos incêndios	61
Figura 7 - Publicação de 3 de outubro de 2018: Em Treixedo: Visita a casa reabilitada através da Federação Portuguesa de Futebol	61
Figura 8 - Publicação de 9 de outubro de 2018: Homenagem às vítimas de incêndios de 15 de outubro de 2017	62
Figura 9 - Publicação de 12 de outubro de 2018: Câmara aprova proposta de isenção de IMI para imóveis destruídos no incêndio de outubro de 2017	62
Figura 10 - Publicação de 31 de outubro de 2018: Foram homenageadas as vítimas dos incêndios de outubro de 2017	63
Figura 11 - Publicação de 6 de novembro de 2018: Balanço do 1º ano de ano de mandato: Entrevista com o presidente da Câmara Municipal de Santa Comba Dão, Leonel Gouveia	63
Figura 12 - Publicação de 8 de novembro de 2018: Debate em Santa Comba Dão sobre regeneração descontrolada de eucaliptos	64
Figura 13 - Notícia de 4 de dezembro de 2018: Prorrogado o prazo de entrega de isenção de IMI para imóveis destruídos no incêndio	64
Figura 14 - Publicação de 10 de dezembro de 2018. Treixedo recebe "20 dizer que estou contigo" - um espetáculo do Trigo Limpo Teatro ACERT	65
Figura 15 - Publicação de 4 de janeiro de 2019: Programa de Apoio à Reconstrução de Habitação Permanente: Esperança renovada no início de 2019	65
Figura 16 - Publicação de 15 de fevereiro de 2019: Início dos trabalhos de reabilitação e requalificação dos ecossistemas ribeirinhos	66
Figura 17 - Publicação de 21 de março de 2019: Prosseguem os trabalhos de reabilitação de ecossistemas ribeirinhos	66
Figura 18 - Publicação de 12 de abril de 2019: Inauguração da exposição "Incêndios 2017 - perguntas e respostas"	67
Figura 19 - Publicação de 26 de abril de 2019: Primeira fase de ampliação de "Ilhas ecológicas" da Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão assinaladas em Santa Comba Dão	67
Figura 20 - Publicação de 31 de maio de 2019: No dia 30 de maio, em Santa Comba Dão: Entrega de Chaves de Casas Reconstruídas e Celebração do Dia do Município	68
Figura 21 - Publicação de 18 de setembro de 2019: Nova Varredora Urbana para Limpeza de Áreas Pavimentadas	68
Figura 22 - Publicação de 18 de setembro de 2019: Assinatura de contrato de financiamento da reconstrução do edifício sede da Associação de Caçadores da Freguesia de Treixedo	69

Figura 23 - Publicação de 15 de outubro de 2019: Incêndios de 15 de outubro de 2017 Dois anos	69
Figura 24 - Publicação de 15 de novembro de 2019: Concluídos trabalhos de limpeza em linhas de água afetadas pelos incêndios de 2017	70
Figura 25 - Publicação de 19 de novembro de 2019: Secretário de Estado da Juventude e Desporto inaugura obras de remodelação da sede da União Cultural e Desportiva de Cágido	70
Figura 26 - Publicação de 22 de janeiro de 2020: Em Nagozela: Ação de reflorestação com carvalho-alvarinho	71
Figura 27 - Publicação de 29 de maio de 2020: Em consulta pública: o prejuízo de Regulamento Municipal de Atribuição à Reconstrução de Habitações não Permanentes Afetadas pelos incêndios de 2017	71
Figura 28 - Publicação de 10 de agosto de 2020: Jorge Mendes entrega habitação a família de cinco pessoas	72
Figura 29 - Publicação de 10 de agosto de 2020: Entrega de chaves das últimas habitações permanentes ao abrigo do Programa de Apoio à Reconstrução de Habitações Permanentes	72
Figura 30 - Publicação de 15 de outubro de 2020: Três anos depois - Incêndios 2017	73
Figura 31 - Publicação de 15 de outubro de 2020: Presidente da República inaugura Central de Triagem de Resíduos de Papell e Cartão da Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão	73
Figura 32 – Página de apresentação do projeto do Portugal 2020 para o financiamento à reposição dos danos causados pelos incêndios de outubro de 2017 em Santa Comba Dão	74
Figura 33 - Capa do Projeto de Financiamento à Reposição dos Danos Causados pelos Incêndios de outubro de 2017 em Santa Comba Dão	74
Figura 34 - Fotos do antes da reposição de danos	75
Figura 35 - Fotos de depois da reposição de danos	76
Figura 36 - Termos de aceitação do financiamento para reposição de danos	76
Figura 37 - Página de Instagram da Câmara Municipal de Santa Comba Dão	77
Figura 38 -Página de Facebook da Câmara Municipal de Santa Comba Dão	77
Figura 39 - Publicação de 17 de outubro de 2017: Novo ponto de recolha de bens para apoio às vítimas do incêndio	78
Figura 40 - Publicação de 17 de outubro de 2017: Horário do Centro de recolha de bens para apoio à vítima do incêndio de Santa Comba Dão - Sede dos escuteiros	78
Figura 41 - Publicação de 18 de outubro de 2017: Aviso à População: Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil	79
Figura 42 - Publicação de 18 de outubro de 2017: Aviso à população: Cuidados a ter quando o fogo acaba	79
Figura 43 - Publicação de 18 de outubro de 2017: APELO - Maquinaria para limpeza, demolição e desobstrução	80
Figura 44 - Publicação de 19 de outubro de 2017: Precisamos: tudo o que é necessário para equipar e mobilar as habitações que arderam e que serão reconstruídas	80
Figura 45 - Publicação de 19 de outubro de 2017: Conta de apoio às vítimas do incêndio de Santa Comba Dão	81
Figura 46 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Necessidade urgente: ração para cães	81
Figura 47 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Necessidade urgente: fenos,	

palha e rações para ovinos e caprinos	82
Figura 48 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Precisamos hoje: material de limpeza; produtos de higiene; roupas de tamanho grande; bens alimentares	82
Figura 49 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Recrutamento de bolsa de voluntários para ajudar em diversas tarefas no âmbito social.....	83
Figura 50 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Precisamos hoje: Cabides	83
Figura 51 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Vamos Renascer!	84
Figura 52 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Apelo para a necessidade de voluntários para o centro de recolha na escola profissional.....	84
Figura 53 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Mudança de local de 1recolha de bens por questões logísticas.....	85
Figura 54 - Publicação de 22 de outubro de 2017: Necessidade urgente de viaturas e equipamentos para o procedimento de trabalhos de auxílio às populações.....	85
Figura 55 - Publicação de 22 de outubro de 2017: Aviso de novos centros de recolha de bens	86
Figura 56 - Publicação de 23 de outubro de 2017: Agradecimento da câmara por todo o empenho e ajuda prestada por voluntários particulares, institucionais e empresas	86
Figura 57 - Publicação de 24 de outubro de 2017: Horário de atendimento para levantamento de bens	87
Figura 58 - Publicações de 24 de outubro de 2017: Horário de atendimento do apoio à vítima do incêndio de Santa Comba Dão.....	87
Figura 59 - Publicação de 24 de outubro de 2017: Contacto para bolsa de voluntários e gestão de donativos	88
Figura 60 - Publicação de 25 de outubro de 2017: Aviso à população.....	88
Figura 61 - Publicação de 25 de outubro de 2017: Necessidade de bens alimentares, ferramentas agrícolas e caixas de papelão	89
Figura 62 - Publicação de 29 de outubro de 2017: Horário de atendimento de apoio à vítima do incêndio de Santa Comba Dão.....	89
Figura 63 - Publicação de 26 de outubro de 2017: Informação - Conta Solidária de Apoio às vítimas dos incêndios.....	90
Figura 64 - Publicação de 29 de outubro de 2017: Precisamos hoje: Estantes; bens alimentares; utensílios agrícolas.....	90
Figura 65 - Publicação de 31 de outubro de 2017: Necessidades para apoio às vítimas do incêndio de Santa Comba Dão	91
Figura 66 - Publicação de 2 de novembro de 2017: EDP Distribuição: Incêndios de 15 de outubro - Baixa de contrato de energia.....	91
Figura 67 - Publicação de 2 de novembro de 2017: Águas de Planalto: Incêndios de 15 de outubro - medidas de apoio aos utilizadores da rede de abastecimento de água.....	92
Figura 68 - Publicação de 3 de novembro de 2017: Aviso para empresários afetados pelo incêndio em Santa Comba Dão	92
Figura 69 - Publicação de 3 de novembro de 2017: Linha de Apoio Psicológico para vítimas do incêndio em Santa Comba Dão.....	93
Figura 70 - Publicação de 3 novembro de 2017: Contactos para bolsa de voluntários e gestão de donativos.....	93
Figura 71 - Publicação de 6 de novembro de 2017: Pedido de colaboração na gestão de centro de recolha de bens.....	94
Figura 72 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Comunicado da Associação Empresarial da Região de Viseu: Incêndios - Sistema de apoio às empresas que	

sofreram, total ou parcialmente, danos provocados pelos incêndios ocorridos a 15 de outubro.....	94
Figura 73 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Recolha de bens	95
Figura 74 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Voluntariado: Missão Abraço	95
Figura 75 - Publicação de 15 de novembro de 2017: Juntos vamos conseguir!!!	96
Figura 76 - Publicação de 20 de novembro de 2017: Medidas de apoio aos incêndios de outubro	96
Figura 77 - Publicação de 6 de dezembro de 2017: Notas importantes relativas recuperação após incêndio.....	97
Figura 78 - Publicação de 13 de dezembro de 2017: Sessão de Esclarecimento: Habitações Permanentes Danificadas ou Destruidas pelos incêndios de 15 de outubro.....	97
Figura 79 - Publicação de 22 de dezembro de 2017: Com muita determinação, vamos todos Reconstruir Santa Comba Dão	98
Figura 80 - Publicação de 29 de dezembro de 2017: Logotipo - Reconstruir Santa Comba Dão.....	98
Figura 81 - Publicação de 9 de janeiro de 2018: Candidatura ao Programa de Apoio à Reconstrução das Habitações Permanentes	99
Figura 82 - Publicação de 23 de fevereiro de 2018: Reconstruir Santa Comba Dão São Joaninho.....	99
Figura 83 - Publicação de 23 de fevereiro de 2018: Logo do "Reconstruir Santa Comba Dão"	100
Figura 84 - Publicação de 7 de março de 2018: Ação de Reflorestação e Preservação da Natureza.....	100
Figura 85 - Publicação de 15 de março de 2018: Ação de Reflorestação e Preservação da Natureza canceladas devido às condições climáticas	101
Figura 86 - Publicação de 11 de abril de 2018: Reportagem do Jornal Viseu Now: Assinatura do Contrato de Construção/Reconstrução das habitações danificadas pelos incêndios de 15 de outubro	101
Figura 87 - Publicação de 24 de setembro de 2018: Caminhar para Plantar: 29 de setembro, 6 e 13 de outubro	102
Figura 88 - Publicação de 28 de setembro de 2018: Representantes da Câmara Municipal visitaram obras de reabilitação de habitações afetadas pelos incêndios	102
Figura 89 - Publicação de 28 de setembro de 2018: Seminário Preparar o Futuro	103
Figura 90 - Publicação de 2 de outubro de 2018: Convite para homenagem às vítimas dos incêndios	103
Figura 91 - Publicação de 2 de outubro de 2018: Programa da Cerimónia de Homenagem às vítimas dos incêndios de 15 de outubro de 2017.....	104
Figura 92 - Publicação de 11 de outubro de 2018: Câmara aprova proposta de isenção de IMI para imóveis destruídos nos incêndios de outubro de 2017	104
Figura 93 - Publicação de 11 de outubro de 2018: Homenagem às vítimas dos incêndios	105
Figura 94 - Publicação de 15 de outubro de 2018: Homenagem às vítimas dos incêndios	105
Figura 95 - Publicação de 15 de outubro de 2018: Jornada de debate sobre a regeneração descontrolada de eucaliptos em áreas queimadas	106
Figura 96 - Publicação de 16 de outubro de 2018: Cerimónia de homenagem às vítimas dos incêndios de 15 de outubro de 2017	106

Figura 97 - Publicação de 14 de novembro de 2018: Visita da presidente da Comissão de Coordenação de Desenvolvimento Regional (CCDR) Centro às obras de recuperação e reconstrução de habitações destruídas	107
Figura 98 - Publicação de 15 de novembro de 2018: Entrega das chaves de duas casas reconstruídas depois dos incêndios de 2017	107
Figura 99 - Publicação de 11 de dezembro de 2018: Ação de Reflorestação em São Joaninho	108
Figura 100 - Publicação de 28 de fevereiro de 2019: Britagem de resíduos das demolições das casas destruídas pelos incêndios de 2017 - Cágido	108
Figura 101 - Publicação de 11 e abril de 2019: Inauguração da exposição "Incêndios 2018 - perguntas e respostas"	109
Figura 102 - Publicação de 11 de outubro de 2019: 9 de novembro: Jantar de homenagem a João Silva e a Luís Firmino	109
Figura 103 - Publicação de 15 de outubro de 2019: Incêndios de 15 de outubro de 2017 Dois anos	110
Figura 104 - Publicação de 15 de outubro de 2020: Três anos depois - Incêndios de 2017	110
Figura 105 - Publicação de 15 de outubro de 2021: 15 de outubro 2017-2021....	111
Figura 106 - Aviso de atendimento para a recolha de bens para os dias 11 e 25 de janeiro e 8 de fevereiro	111
Figura 107 - Aviso de atendimento para a recolha de bens nos dias 25 de janeiro e 8 de fevereiro	112
Figura 108 - Comunicado de já não haver necessidade de roupa de vestir	112
Figura 109 - Aviso de suspensão de recolha de bens	113
Figura 110 - TVI 24: Comunicações entre operacionais no combate aos incêndios em Santa Comba Dão	113
Figura 111 - TVI 24: "Isto vai arder tudo!" - Comunicações revelam aflição dos bombeiros com falta de meios	114
Figura 112 - TSF: Fogo reduziu a cinzas, pensão, casas e lojas em Santa Comba Dão	114
Figura 113 - Jornal de Notícias: "Benzeu-se, acelerou e passou pelo meio das labaredas" com o autocarro	115
Figura 114 - Visão: Pelos caminhos do fogo, com o "anjo" de Santa Comba Dão	115
<i>Figura 115 – RTP Notícias: São Joaninho foi uma das povoações mais afetadas em Santa Comba Dão</i>	116
Figura 116 - Diário de Notícias: Imagens de Marcelo a consolar as vítimas dos incêndios dão a volta ao mundo	116
Figura 117 - Jornal de Notícias: A vida depois do fogo	117
Figura 118 - Viseu Now: Um Natal diferente devido aos efeitos dos incêndios de outubro	117
Figura 119 - Viseu Now: fim de semana solidário com o objetivo de ajudar aa vítimas do incêndio	118
Figura 120 - Notícias de Viseu : Plano Municipal de defesa da floresta contra incêndios - Santa Comba Dão	118
Figura 121 - Correio da Manhã: Jorge Mendes dá casa a família vítima de incêndios	119
Figura 122 - Sol: Salvar a estação e perder tudo	119
Figura 123 - NiT: Estas casas sobreviveram às chamas no pior dia de incêndios do ano	120
Figura 124 - NiT: A história de Joaquim: o homem que perdeu tudo no pior dia do	

ano	120
Figura 125 - Correio da Manhã: Jorge Mendes dá casa e prendas a família	121
Figura 126 -Visão: Com os escuteiros a ajudar, isto vai lá mais depressa	121
Figura 127 – TVI24: “Não sei se as pessoas ficaram na aldeia ou conseguiram fugir”	122
Figura 128 – SIC Notícias: Família de Santa Comba Dão reconstrói vida após incêndio de outubro	122
Figura 129 – SIC Notícias: Jorge Mendes oferece casa a família desalojada pelos incêndios de outubro	123
Figura 130 - SIC Notícias: Santa Comba Dão tenta reerguer-se depois dos incêndios	123
Figura 131 - SIC Notícias: Grupo de voluntários recolhe bens para vítimas dos fogos em Santa Comba Dão	124
Figura 132 - SIC Notícias: Escuteiros de Santa Comba Dão procuram espaço maior para acolher donativos	124
Figura 133 - SIC Notícias: Cinco mortes e elevados danos materiais na freguesia de São Joaninho, Santa Comba Dão	125
Figura 134 - SIC Notícias: Cinco mortos em Santa Comba Dão, três enquanto tentavam fugir	125
Figura 135 - RTP Notícias: Oitenta por cento da floresta de Santa Comba Dão ficou destruída	126
Figura 136 - RTP Notícias: Chegam donativos em série a Santa Comba Dão	126
Figura 137 - RTP Notícias: Movimento de solidariedade ajuda vítimas dos incêndios em Santa Comba Dão	127
Figura 138 - RTP Notícias: Câmara de Santa Comba Dão recruta voluntários e recolhe doações	127
Figura 139 - RTP Notícias: Câmara de Santa Comba Dão preocupado com quem vive da agricultura de subsistência	128

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quadro conceitual de definições de crise	10
Tabela 2 – Tipos de crise segundo Coombs.....	13
Tabela 3 - Tipos de Informação e Fases de Crise.....	28
Tabela 4 - Importância dos meios de comunicação de acordo com vários autores	36
Tabela 5 - Âmbitos da comunicação pública segundo Haswani	42
Tabela 6 - Modalidades da comunicação organizacional integrada	44
Tabela 7 - Dados estatísticos da Câmara Municipal de Santa Comba Dão relativos aos incêndios de outubro de 2017.....	54
Tabela 8 - Tabela síntese de agrupamento de documentos recolhidos.....	58
Tabela 9 - Número total de publicações encontradas	128

LISTA DE SIGLAS

ARS – Administração Regional de Saúde

CEO – Chief Executive Officer

EGC – Equipa de Gestão de Crises

ICNF – Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas

INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

ONG – Organização Não Governamental

PGC – Plano de Gestão de Crise

SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil

USF – Unidade de Saúde Familiar

Introdução

As crises podem surgir de onde menos esperamos numa organização, trazendo essa organização à atenção dos meios de comunicação social, autoridades e à comunidade em geral. É notável ver que as organizações se preocupam cada vez mais com o tema da comunicação de crise (Matta, 2017). As crises que têm ocorrido no nosso país, sejam de origem económico ou catástrofes naturais, permitiram uma maior consciencialização de que é preciso estar atento a tudo o que possa vir a acontecer e prever cenários que podem atingir as organizações.

Desde a Antiguidade Clássica que as crises são um fenómeno cada vez mais recorrente na política internacional (Saraiva, 2011). Mas do ponto de vista da investigação científica, alcançou a sua “autonomia como objeto de análise individualizado na década de 70 do século XX” (Saraiva, 2011, p. 13).

Segundo Barnard (1938, citado em Caravantes, 2003, p. 27), uma organização é “um sistema de atividades pessoais ou forças conscientemente coordenadas”. Num conceito mais recente, Drucker (1994, citado em Caravantes, 2003), define organização como “um grupo humano, composto por especialistas que trabalham em conjunto em um atividade comum” (p. 27).

É importante perceber de que forma a comunicação de crise opera em Portugal e de que maneira uma crise pode pôr em perigo a imagem, reputação e credibilização. É preciso ter sempre o cuidado de identificar todos os envolvidos e quais irão ser as formas de contacto com a comunicação social.

O tema escolhido para este projeto tem relevância, visto que é um tema que me interessa pessoalmente e que acho que é de grande interesse perceber de que forma a Câmara Municipal de Santa Comba Dão lidou e geriu a sua comunicação de crise durante os incêndios que assolaram o concelho em outubro de 2017. É de notar que é relevante, perceber como funciona a própria comunicação de crise e comunicação municipal, durante eventos como estes.

A comunicação é uma peça fundamental no processo de gestão de crise, existindo, portanto, a possibilidade de refletir acerca da importância que tem na criação, manutenção e reposição da imagem de uma organização. Atualmente, as empresas procuram profissionais que sejam especializados na área e que tenham a capacidade de fazer mudanças e tornar a organização superior. Estes profissionais são agora altamente treinados, e é isto que os torna indispensáveis para as organizações onde trabalham.

Sendo assim, como objetivos principais, pretende-se perceber como é que a comunicação é gerida em tempos de crise em Portugal, em específico na Câmara Municipal de Santa Comba Dão durante os incêndios de 2017.

É importante perceber o que é e como funciona a comunicação institucional, a comunicação pública e a comunicação municipal. É também importante perceber quais as características que um plano de comunicação. É também importante perceber como isto tudo é aplicado pela autarquia de Santa Comba Dão. Pretende-se também: analisar a importância da comunicação para o funcionamento e reputação de uma organização; e analisar quais foram as técnicas de gestão de crise que atenuaram os efeitos negativos da crise, provocada pelos incêndios de 2017.

Uma crise é sinal de que existe uma falha no processo de gestão (Matta, 2017). Assim, é importante ter em consideração como é que a comunicação de crise influencia uma organização e com esta trabalha para produzir conteúdo que mantenha uma imagem positiva da organização; mesmo que, fazer comunicação de crise, não seja, obrigatoriamente sobre fazer conteúdo positivo para uma empresa ou instituição.

Portanto, como perguntas de partida propomos:

- O que é a comunicação de crise?
- Como é que a comunicação de crise é tratada pelas instituições públicas?
- Como é que foi estabelecida a comunicação de crise durante os incêndios de 2017 pela Câmara Municipal de Santa Comba Dão?

Capítulo 1 – Revisão da Literatura

1.1. Crise

A palavra crise provém do latim *crisis* ou então do grego *krisis*. Crise “reporta etimologicamente à noção de julgamento ou decisão, no sentido de momento definidor” (Saraiva, 2011, p. 13).

O conceito de crise começou a evoluir a partir da década de 60 do século XX, quando se começou a escrever acerca de crises organizacionais. O pioneiro desta matéria foi Charles Hermann, e a sua grande “preocupação foi analisar as consequências que certos fenómenos disruptivos, os quais denominou crises, tinham sobre a viabilidade das organizações” (Chinguvo, 2012, p. 15).

Segundo Rosa (2018, p. 8), uma crise é algo “que pode afetar o desenvolvimento normal da atividade de uma organização, mas também pode ser encarada como uma oportunidade para melhorar”.

Tabela 1 - Quadro concetual de definições de crise

Autor	Definições de Crise
Fink, 1986 (citado em Chinguvo, 2012, p. 15)	As crises são situações de rutura que correm o risco de escalar em intensidade, caindo por isso sob escrutínio mediático ou governamental.
Barton, 1993 (citado em Chinguvo, 2012, p. 15)	A crise é um acontecimento imprevisível, cujas consequências são potencialmente negativas, que podem danificar significativamente a organização, os associados, os produtos, serviços, condição financeira e reputação.
Chiroff, 2005 (citado em Chinguvo, 2012, p. 16)	Acontecimento subtil não planeado que constitui uma ameaça, real ou percebida, para o público, os consumidores, colaboradores, acionistas cujos efeitos poderão afetar a saúde e a segurança dos envolvidos, a reputação organizacional, assim como a sua capacidade operacional.
Wilcox, 2002 (citado em Midões, 2009, p. 7)	Um acontecimento ou uma série de acontecimentos, que afeta de uma forma diversa a integridade do produto, a reputação ou a estabilidade financeira da organização; ou do bem-estar dos empregados, da comunidade ou do público em geral.
Chinguvo, 2012	Algo que ameça os valores fundamentais de uma organização, na qual o tempo para as tomadas de decisões é bastante limitado, onde os valores de organização são ameaçados e tem origem no ambiente relevante da organização.
Rosa, 2018	Um momento em que se alteram repentinamente as circunstâncias, um ponto de viragem.

Ruão, 2020

Todo o evento que torna a organização suscetível de uma atenção generalizada e particular, sobretudo por parte dos públicos internos e de alguns grupos externos especiais.

Os autores Fink (1986) e Barton (1993), citados em Chinguvo (2012, p.15) revelam fundamentalmente que “uma crise é uma fase grave e crítica na evolução das coisas ou situações. É uma rutura e uma perturbação do equilíbrio organizacional”. Uma crise, é, portanto, caracterizada por um ponto de viragem onde existe uma grande instabilidade (Rosa, 2018, p. 8) e que pode incorrer em resultados indesejáveis, podendo afetar negativamente a reputação, produzindo assim uma notoriedade pública, igualmente negativa.

O termo *crise* pode ser usado em várias áreas de estudo tais como sociologia, política, economia, medicina, psicopatologia, entre muitas outras. Mas quais as características de uma crise? Segundo Chinguvo (2012), uma crise pode ser caracterizada por: a ameaça de rutura do equilíbrio do sistema organizacional de referência, motivada por pressões de diversas naturezas; a imprevisibilidade da situação que ultrapassa a capacidade organizacional normal estabelecida; existe a urgência de haver uma resposta apressada visto que a crise é algo de carácter público que pode fazer com que uma organização perca a sua legitimidade social.

A emergência de crises nas organizações e empresas, encontra-se ligada à evolução social, e à “institucionalização das organizações na passagem da modernidade para a era em que vivemos atualmente” (Chinguvo, 2012, p. 13). A sociedade em que atualmente vivemos foca-se essencialmente na racionalidade e este modelo social que se baseia na lógica da criação de riqueza e geradora de bem-estar da população, satisfaz as pessoas através das “suas necessidades materiais, mas sem se preocupar com os efeitos perversos que podia ter na sociedade” (Chinguvo, 2012, p. 13). Estes efeitos perversos são a criação de uma sociedade onde predomina o consumo massivo, onde existia a ilusão de que todos os recursos são inesgotáveis e que a natureza iria suportar todas as necessidades do bem-estar material do ser humano.

Segundo Boin e Hort (2003, p.8, citado em Chiunguvo, 2012, p.14), todas as transformações que têm ocorrido na nossa sociedade fazem com que as organizações se tornem vulneráveis o que exige aos seus líderes também uma posição preventiva em relação às pessoas, estando sempre prontos para as piores situações. Estes autores defendem igualmente que os riscos passaram a ser algo constante e uma grande preocupação na gestão das organizações. A crise surge precisamente quando se encobre a visão da organização, “isto é, alguém ou algo bloqueia o percurso

mentalmente estabelecido pelos gestores” (Chinguvo, 2012, p. 14) de uma organização.

1.1.1. Tipologias de Crise

Para vários autores, as crises são possíveis de ser divididas em diversos tipos, grupos e tipologias.

Para o Institute for Crisis Management (ICM)¹ (Pereira & Mendes, 2009 citado por Rosa, 2018, p. 10), e “...assentando a sua categorização na probabilidade de ocorrência estatística dos fenómenos...” (Chinguvo, 2012, p. 43), uma crise pode ser desencadeada pelo seguintes fatores:

1. Catástrofes no negócio
2. Estragos ambientais
3. Ações dos consumidores
4. Discriminação
5. Estragos financeiros
6. Problemas laborais
7. Assédio sexual
8. Crimes de “colarinho branco”
9. Acidentes que causam vítimas humanas
10. Litígios com grupos de trabalhadores
11. Demissão dos executivos
12. Ofertas públicas de aquisições hostis
13. Má gestão
14. Boatos ou rumores
15. Violência no local do trabalho

Para Coombs, existe uma “associação entre crise, suas causas e atribuição ao nível de responsabilidade organizacional” (Rosa, 2018, p. 10), sendo assim atribuída a existência de três tipos de crise: vítima, acidente e possíveis de prevenir. Este três tipos de crise, por sua vez, dividem-se em diversas tipologias: Crises com vítimas (desastres naturais, rumores e violência no trabalho); Crises acidentais (intimidação, erros técnicos acidentais e erros técnicos que danificam os produtos); e Crises possíveis de prevenir

¹ O ICM é um instituto de investigação na área da gestão de crises que se encontra sediado nos Estados Unidos da América, que tem como objetivo apresentar modelos de gestão para a problemática das crises organizacionais.

(acidente por erros humanos, erros humanos que danificam os produtos e engano da organização). A seguinte tabela, pormenoriza cada categoria de crise de acordo com Coombs.

Tabela 2 – Tipos de crise segundo Coombs

Crises com Vítimas	Crises acidentais	Crises possíveis de prevenir
Desastres Naturais: atos da natureza.	Intimidação: <i>stakeholders</i> alegam que a organização opera de uma forma inapropriada.	Acidentes por erros humanos: erros industriais causados pela ação humana.
Rumores: falsa informação que circula na organização.	Erros técnicos acidentais: falha no equipamento ou tecnologia que causa um acidente industrial.	Erros humanos que danificam os produtos: produto defeituoso ou lesivo devido ao erro humano.
Violência no trabalho: ataque por parte de um ex-funcionário ou atual funcionário sobre outros.	Erros técnicos que danificam os produtos: falha no equipamento ou tecnologia que provoca defeito nos produtos ou os torna lesivos.	Engano da organização: ações da administração que colocam em risco os <i>stakeholders</i> ou não estão de acordo com a lei.

1.1.2. Fases da Crise

1.1.2.1. Pré-Crise

A fase da pré-crise é aquela de “prevenção e procura de possíveis riscos que possam gerar uma crise” (Rosa, 2018, p. 11). Segundo Coombs (2014 citado em Rosa, 2018, p. 11), a prevenção passa pela criação de um plano de gestão de crise, a seleção e treino de uma equipa cuja principal preocupação é a gestão da crise. O trabalho dessa equipa é desenvolver exercícios para poder testar esse plano e gerir a crise.

Se olharmos para a grande maioria dos manuais de crise, que começaram a surgir nos anos 80, é possível verificar que as regras básicas não se alteram com a proporção dos eventos. Essas regras são “preparar, conter e superar” (Ruão, 2020, p. 6). Todo o processo de planeamento da gestão e da comunicação de crise ocorre na fase de pré-crise, e apesar da natureza da crise não possa ser conhecida antecipadamente, é importante perceber o rumo geral que uma crise poderá levar, para poderem ser estudadas previamente; um ponto importante que as organizações têm como tendência esquecer depois da crise passar. (Ruão, 2020, p. 6)

Uma organização consegue lidar melhor com uma crise quando tem

determinados pontos já pré-definidos. Segundo Rosa (2018), esses pontos serão:

- Ter um plano que é atualizado pelo menos anualmente;
- Ter uma equipa designada para gerir as crises;
- Desenvolver exercícios para testar o plano e a equipa, pelo menos anualmente;
- Ter mensagens de crises pré-definidas.

Durante a fase da pré-crise, é importante que seja elaborado um Plano de Gestão de Crise (PGC), que no futuro servirá de instrumento de referência para a resolução da crise. Este PGC deve conter como elementos obrigatórios:

- Contactos chave;
- Lembretes sobre o que deve ser feito durante uma situação de crise;
- Compilação de toda a informação que tem a ver com a tomada de decisões durante a resposta à crise.

Estes elementos originam um documento que reúne toda a informação referida anteriormente e que serve de registo e análise das lições aprendidas no decorrer e posteriormente à crise. Mas o PGC, não pode ser apenas um guia passo-a-passo acerca de como gerir uma crise. Este plano deve também pré-definir etapas como a designação de algumas tarefas, tais como a identificação dos membros da Equipa de Gestão de Crise; o estabelecimento de sistemas e práticas que possam ser postas em prática para monitorizar e detetar sinais de alerta atempadamente de possíveis situações de crise; a especificação do porta-voz em caso de crise; o fornecimento da lista dos principais contactos de emergência; e o desenvolvimento de um estratégia de resposta nas redes sociais

Para Barton (2001 citado em Rosa, 2018, p. 12), a Equipa de Gestão de Crise (EGC) deve ter na sua composição elementos comuns das áreas de relações públicas, jurídicas, segurança, operações, finanças e recursos humanos. Mas a composição da EGC varia consoante a tipologia da crise. A decisão de quem faz o quê, deve demorar o mínimo de tempo possível. Efetuar treinos e exercícios são fundamentais para a tomada de decisões porque segundo o autor, cada crise é diferente e única, o que exige à EGC tomar decisões de forma eficiente e eficaz.

Dentro da EGC, esta tem de ter um porta-voz e o seu treino é um elemento fundamental]. Segundo Coombs (2014 citado em Rosa, 2018, p.12), a função do porta-

voz é um fator crucial e é importante para os “membros de uma organização estarem aptos a liderar e a falar com os órgãos de comunicação social durante uma crise”. o treino dos porta-vozes deverá acontecer durante a fase de prevenção.

Como já referido anteriormente, a pré-crise deve servir para a definição de mensagens de crise. E, portanto, a EGC pode e deve antecipar e definir algumas declarações oficiais e criar modelos, que incluem: declarações da administração, comunicados de imprensa e outros modelos que sejam adequados a cada situação de crise (Rosa, 2018, p. 13). As relações públicas da empresa ou organização ficam encarregados da criação dos modelos e a estrutura definida que deve pré-aprovar a utilização destas mesma mensagens.

1.1.2.2. Resposta à crise

A resposta à crise corresponde à fase em que a administração de uma organização se declara acerca da crise e executa o seu plano, precisamente depois de sofrer uma crise. Nesta fase, a Equipa de Gestão de Crise deve ter em consideração as Relações-Públicas da organização que têm um papel fundamental: a criação de mensagens com o objetivo de serem divulgadas aos diferentes público-alvo. Algumas destas mensagens a serem divulgadas poderão ser mensagens de crise pré-definidas que são declarações oficiais ou modelos já criados para a utilização durante a crise. Essas mensagens a serem divulgadas podem, portanto, ser declarações da administração, comunicados de imprensa e outros modelos que estiverem disponíveis para utilização.

Para Coombs (2014, citado em Rosa, 2018, p.13), a resposta à crise divide-se em duas fases. A primeira fase, a resposta inicial e a segunda fase, a reparação da reputação.

A resposta inicial, é, portanto quando uma organização é afetada por uma crise e esta primeira fase, assenta-se essencialmente em três pontos: rapidez, precisão e consistência. A rapidez, consiste em “facultar uma resposta no prazo de uma hora após a crise ocorrer, explicando a sua versão dos factos” (Rosa, 2018, p. 13). Esta tarefa torna-se mais fácil pela existência de modelos pré-estabelecidos (declarações da administração, comunicados de imprensa, entre outros). A precisão é o ponto que é mais “afetado pelo fator tempo e pressão exercida por quem procura dados e informação sobre os factos” (Rosa, 2018, p. 13). O facto de poderem existir imprecisões, transmite uma imagem de que uma organização pode ser inconsistente, sendo que a existência

de um porta-voz pode contornar esta situação. O último ponto, a consistência, resulta da coerência das várias declarações que uma organização poderá fazer, inclusivamente nos casos “em que não seja possível a manutenção de um único porta-voz impondo à equipa EGC a partilha de informação” (Rosa, 2018, p. 14). Isto significa que apesar de poder não existir um porta-voz, é importante que o resto da equipa seja coerente e que transmita sempre a mesma mensagem ao público.

Vários especialistas na área das crises como Dean (2004), Kellerman (2006) e Coombs (2014) recomendam que é importante a EGC deve mostrar “preocupação e empatia para com as vítimas de uma crise” (Rosa, 2018, p. 14), especialmente aquelas que se encontram inseridas nos seguintes grupos:

- Sofreram danos ou inconvenientes devido à crise;
- Perderam dinheiro;
- Ficaram doentes;
- Foram evacuados ou sofreram danos nas suas propriedades.

Ao ter em conta estas vítimas da crise, a “organização sofre menos danos na sua reputação” (Rosa, 2018, p. 14).

Na segunda fase da resposta à crise, a recuperação da reputação, Benoit (1995;1997), Coombs (2007) e Ulmer, Sellnow & Seeger (2006), citados em Rosa (2018, pp.14-15), sugerem uma lista de estratégias de reparação de reputação que quando usadas isoladamente, têm muito pouco efeito:

- *Atacar a acusação* – a Equipa de Gestão de Crise confronta a pessoa ou grupo que afirma que alguma coisa se encontra errada com a organização;
- *Negação* – a Equipa de Gestão de Crise declara que não existe risco;
- *Bode expiatório* - a Equipa de Gestão de Crise culpa uma pessoa ou grupo exterior pela crise sucedida;
- *Desculpas* – o gestor de crise tenta minimizar a responsabilidade da organização negando que houve qualquer intenção de prejudicar ou então alega a incapacidade de controlar os eventos ocorridos que originaram a crise como:
 - *Provocação*: a crise foi resultado da resposta à ação de outros;
 - *Vulnerabilidade*: a falta de informação sobre os eventos levou a uma situação de crise;
 - *Acidente*: a falta de controlo sobre os eventos levou a uma situação de crise;

- *Boas intenções*: a organização anuncia que tinha toda a intenção de fazer o bem;
- *Justificar* – a Equipa de Gestão de Crise tenta minimizar os danos que são consequência da crise;
- *Lembrete* – a Equipa de Gestão de Crise relembra aos *stakeholders* o bom trabalho que foi efetuado no passado;
- *Gratidão* – a Equipa de Gestão de Crise exalta as ações dos *stakeholders*;
- *Compensação* – a Equipa de Gestão de Crise oferece dinheiro ou algum tipo de dadas às vítimas;
- *Pedido de desculpas* – a Equipa de Gestão de Crise declara que a organização assume total responsabilidade e pede desculpa aos *stakeholders*.

Durante uma crise, os primeiros a ouvir a mensagem são os colaboradores, pois são estes que compõem a organização e todos serão precisos para encontrar uma solução. Só depois é que se deve comunicar com os media, porque são estes que multiplicam a mensagem dos públicos externos. Em último lugar, é importante monitorizar e alimentar os canais online e todas as redes digitais da organização (Ruão, 2020).

A mensagem transmitida pela organização deve ser de preocupação e tranquilidade. Segundo Ruão (2020), as medidas a serem adotadas pela organização devem ser partilhadas com segurança e firmeza, ao mesmo tempo transmitindo emoções positivas. Neste passo, é importante mostrar a gravidade da situação, mas ao mesmo tempo demonstrar esperança.

1.1.2.3. Pós-Crise

Esta fase é caracterizada como sendo aquela em que a organização regressa ao seu dia-a-dia normal como antes da crise, e é aqui que a organização e a crise ultrapassada deixam de ser o centro das atenções de todo o público-alvo e dos meios de comunicação. É nesta fase que se deve analisar tudo o que se passou e melhorar todos os pontos negativos que foram detetados durante o período da crise.

Para Lampreia (2008, citado em Rosa, 2018, p. 16), esta fase “deverá ser um processo voluntário e proativo na procura de oportunidades”, e isto deve acontecer ao nível interno, externo e no âmbito geral, devendo ser definido todo um período de planeamento e teste prévio a todos os novos projetos e/ou alterações que poderão surgir no futuro.

No pós-crise, a crise é vista como um processo de aprendizagem, “que necessita de

avaliação para poder ser melhorado, e o mesmo se aplica a exercícios práticos para testar e melhorar a resposta à crise” (Rosa, 2018, p. 16).

1.2. Comunicação de Crise

A comunicação é atualmente uma parte importante do processo de gestão de crise. É importante que tanto as organizações públicas como as privadas estejam preparadas para todo o tipo de crises que podem vir a enfrentar. Mas nem todas as crises têm a mesma origem e as crises que são causadas por desastres naturais são aquelas mais difíceis de se prever, apesar de todo o avanço científico e tecnológico existente.

A comunicação de crise tem de ser planeada antes de ocorrer uma crise, prevenindo esta mesma para que quando realmente acontecer, os seus impactos sejam imediatamente amortizados. Mas a comunicação de crise não fica apenas por isto, “é também o conjunto de medidas tomadas ao longo da mesma e ainda a forma como esta é aproveitada para impulsionar a empresa para o futuro, mas também poderia ser a instituição social ou mesmo o governo” (Midões, 2009, p. 7).

Segundo Midões (2009), as crises podem ser consideradas como fontes de oportunidade, mas os acontecimentos podem também causar danos à reputação de empresas de onde podem surgir uma infinidade de variáveis de risco. Orduña (2004), refere que para que se consiga minimizar os efeitos negativos de uma crise, é importante que exista já uma diretiva que explique o que faz numa fase preparatória da crise. Sendo assim, as crises quando bem geridas, são sim oportunidades para uma empresa ou marca se reposicionar e se fortalecer.

As crises são, portanto, uma oportunidade para as instituições se renovarem, mas também podem causar graves danos reputacionais. É importante também referir que para que a comunicação de crise seja eficaz no que concerne à renovação das instituições ou empresas e aos danos reputacionais, é necessário que a equipa ou consultor de comunicação da instituição desenvolva uma estratégia de comunicação que forneça informações de confiança ao seu público. Para isso, basta completarem quatro passos simples:

1. Reunir toda a informação quanto seja possível;
2. Determinar qual o formato de comunicação a ser utilizado;
3. Estabelecer um mecanismo de monitorização em todos os formatos de comunicação para comprovar qual o alcance da crise;
4. Nunca demonstrar incompetência ou falta de controlo da crise.

1.2.1. A comunicação como resposta às crises

Coombs divide a comunicação em dois pontos distintos: *Internal Crisis Communication* (comunicação de crise interna) e *Stealing Thunder* (roubar trovões)

Para Frandsen & Johansen (2011, citado em Rosa, 2018), a *Internal Crisis Communication*:

foca-se em como a administração comunica com os seus funcionários numa situação de crise visando mitigar o stress produzido por eles, podendo inclusive «iluminar a forma como os funcionários se podem tornar embaixadores (um ativo) durante uma crise».

Já o conceito de *Stealing Thunder*, foi importado da lei por alguns investigadores. E foi apontada por Williams, Bourgeois & Croyle (1993, citado em Rosa, 2018, p.17) como a “identificação de uma falha no caso antes da oposição”. Uma crise vai causar menos danos a uma organização se for esta a denunciar a própria crise. Para Arpan & Pompper (2003) e Claeys & Cauberghe (2012) (citados por Rosa, 2018, p.17), um “cenário de crise” provoca “menos danos” quando é a “própria organização a reportar do que quando são os órgãos de comunicação social ou outras fontes.

Mas a questão central que se coloca é o porquê de se dar tanta atenção à comunicação quando seria preferível virar a atenção da organização para a compreensão e procura da resposta para a crise. Ulmer (2011, citado em Macleod, 2014, p.135, citado em Rosa, 2018, pp.17-18) apresenta o seguinte argumento:

Se não estudarmos comunicação de crise, as organizações e as pessoas a ela associadas ficariam atordoadas, assustadas e descontentes quando envolvidas por uma situação de crise.

Neste tipo de comunicação, como indica Chaparro (1996, citado em Rosa, 2018, p.18), a questão são as fontes:

Agente de interesse para o jornalista, uma vez que através dele consegue extrair informação e sugestão noticiosa. Quanto melhor for a qualidade das fontes, melhor será a qualidade do trabalho jornalístico.

A comunicação é importante não apenas por questões internas da organização, mas também, é relevante no plano externo, relativamente às relações que são estabelecidas com os jornalistas e com as fontes. E é por isso que é imperativo que a informação de que existe uma crise deve partir de uma fonte oficial, de preferência

sempre por parte da própria instituição. Para Nilson Lage (2001, citado em Rosa, 2018, p. 18), a fonte oficial é “alguém em função ou cargo público que se pronuncia por órgãos mantidos pelo Estado preservando os poderes constituídos”. Mas também poderá ser alguém, preferencialmente um porta-voz designado pelo departamento de comunicação, dessa instituição ou empresa. Estas fontes oficiais deverão também emitir informações aos cidadãos e tratar de tudo que seja de interesse público. As fontes oficiais podem ter ações proativas e reativas, sendo que ambas são muito diferentes. Mas a ação proativa só é possível quando as fontes são organizadas e aprimoram as suas estratégias de comunicação, ou seja, estas devem produzir e oferecer notícias prontas, de forma ostentativa e antecipada.

Segundo Wolf (1999, citado em Rosa, 2018, p.18-19), no contexto jornalístico existem “prazos a cumprir e exigência de concluir um produto informativo dentro de um prazo fixo e intransponível, com meios limitados à sua disposição”. Os jornalistas elaboram um conjunto de artigos que permitem uma sintonia perfeita entre uma fonte (a instituição) e os meios de comunicação. Os elementos que formam uma relação simbiótica entre a fonte e o jornalista são oportunidade antecipadamente revelada; produtividade; credibilidade; garantia; e respeitabilidade. Ambas as partes beneficiam desta troca. O jornalista, beneficia da estabilidade e eficácia; enquanto as fontes oficiais publicam as notícias e reforçam as sua imagem junto ao público.

1.2.1.1. Preparação da estratégia de resposta à crise

O autor Benson (1988, p.32 citado em Chinguvo, 2012, p.43) advertiu para que houvesse a necessidade de no futuro “procurar respostas a dois grandes desafios no campo da gestão de comunicação de crise”:

- I. Descobrir quais as estratégias de comunicação de resposta à crise que se encontram disponíveis;
- II. Encontrar quais as estratégias de comunicação que se adequam a cada crise.

É aqui que entra a estratégia comunicacional (Coombs & Holladay, 1996, p.45; Coombs, 1995, p. 65 citado em Chinguvo, 2012, p. 43), que se encontra dividida em três sentidos distintos:

- I. “Convencer os *stakeholders* que não existe crise;
- II. Fazer ver os *stakeholders* que a crise é menos negativa do que parece;
- III. Fazer com que os *stakeholders* encarem a organização mais

positivamente”.

Mendes (2006, p.126 citado em Chinguvo, 2012, p. 44) argumenta que “a estratégia de resposta à crise deve estar relacionada com o tipo de crise”, porque o conteúdo da comunicação da organização com os *stakeholders* irá influenciar “a extensão e magnitude dos danos reputacionais e financeiros”. Depois do “...gestor de crise localizar a situação que tem em mãos dentro dos tipos de crise e identificar os fatores de crise que são aplicáveis...”, tem também que escolher “...a partir das estratégias existentes, aquela que é mais prática”.

Este mesmo autor defende que ao longo de todo o processo, “... os *stakeholders* são levados a produzir juízos e a fazer atribuições de responsabilização”. A organização ou instituição deve responder, sabendo que essa resposta será interpretada através “...dos gestos e ações tomadas” (Chinguvo, 2012, p. 44). Daí ser importante a organização perceber que são as especificidades das crises enfrentadas.

Baseado nisto, é apresentado por Coombs (1996, p.47 citado em Chinguvo, 2012, p.44), várias tipologias de crises que se baseiam precisamente na questão da responsabilização. São propostas então cinco grandes categorias de crise que partem de cinco classes de fenómenos, que se encontram organizadas de menor para maior graus de responsabilização:

1. Rumores;
2. Desastres naturais;
3. Malevolência;
4. Acidentes;
5. Transgressões.

1.2.1.2. Ativação dos sistema de resposta

O sistema de resposta tem como objetivo “conter os danos e prepara a recuperação operacional e reputacional” (Mendes, 2006, p. 134 citado em Chinguvo, 2012, p. 45). Existe uma infinidade de medidas que devem ser postas em prática aquando do surgimento de uma crise. Mendes (Ibid, p. 137 citado em Chinguvo, 2012, p. 45) defende que a gestão de crises é um trabalho de equipa, sendo que estas devem ser bem estruturadas e ter uma boa dinâmica. Esta equipa deverá ter a formação adequada e as funções bem definidas para o processo de gestão de crise. É

importante também que os membros desta equipa tenham um sentido prático e que sejam operacionais, mas que também tenham “capacidade de relacionamento interpessoal e de atuação em grupo” (Chinguvo, 2012, p. 46).

Existem três tipos de equipas para a gestão e contenção de uma crise:

- a) **Comité central** – deve ser constituída pelos membros com os mais altos cargos na instituição, que têm como função lidar com os pormenores mais importantes da crise. Esta equipa deverá ter em conta fatores como toda a continuidade do negócio; orçamentos; comunicações governamentais; conteúdos das mensagens a serem enviadas; defesa da sua posição perante a justiça; detetar toda a situação e acompanhá-la pessoalmente; garantir que o CEO possua toda a informação acerca da crise, de forma que se possa dar início ao processo de comunicação. Esta equipa deverá também garantir que a equipa de controlo de crises tem “os *inputs* necessários na altura certa, nomeadamente, aconselhamento estratégico, aprovação de orçamentos, etc.” (Chinguvo, 2012, p. 47)
- b) **Equipa de controlo de crise** – tem a responsabilidade de implementar toda a resposta operacional à crise. É a que vai estar presente no local dos acontecimentos, sendo o elo de ligação com o comité central.
- c) **Equipa de comunicação** – Trabalha em coordenação com as outras duas de forma a garantir toda a relação da organização com os seus *stakeholders* durante a crise, principalmente, as vítimas, empregados, investidores, entre outros. Estes são os grupos a quem a instituição terá que dar mais atenção, “desmistificando as acusações, arquitetando argumentações, hierarquizando e organizando mensagens, idealizando os melhores instrumentos para colocar em prática a estratégia pensada” (Chinguvo, 2012, p. 47).

1.2.2. A gestão da comunicação de crise

Os riscos inerentes à comunicação de crise fazem “parte das preocupações da gestão nas organizações” (Chinguvo, 2012, p. 14), isto pressupõe a criação de “áreas para a gestão de riscos, quer para o seu desenvolvimento, quer para evitar danos e permitir uma gestão adequada das crises”.

1.2.2.1. Modelo normativo de Lukazewski

Lukazewski é um autor de referência na matéria da gestão da comunicação de crise.

A construção de uma empresa e todo o processo de surgimento de uma ideia, o planeamento das suas infraestruturas e a contratação de profissionais de uma determinada área específica pode demorar anos.

O objetivo principal do modelo normativo de Lukazewski é prever, conter e reduzir os conflitos emergentes e controlar potenciais danos que possam surgir no seio da empresa. Segundo Mendes et al. (2006, p.58):

Quem define os padrões de atuação em tempos de crise, não é a organização, mas sim os seus constituintes, isto é, quanto mais grave o fenómeno de crise, maior é a probabilidade de os padrões e atuação sejam impostos pelas vítimas, governantes e media, ou seja, os *stakeholders* diretamente afetados.

Resumidamente, este autor defende que devem ser defendidas pela organização quais são as prioridades comunicativas, assim como os constituintes que terão mais impactos e que irão delinear a atuação dos gestores de crise.

Neste modelo, as prioridades comunicativas a serem seguidas pela organização devem ser:

1. Pessoas que foram diretamente afetadas, sejam estas vítimas intencionais ou não;
2. Os Colaboradores;
3. Comunidade do meio envolvente, sejam estes amigos, família, clientes ou consumidores, governo, reguladores, fornecedores, acionistas ou grupos ativistas;
4. Órgãos de comunicação social ou outros canais externos de comunicação.

O objetivo, segundo Pearson (1999, p. 149 citado em Chinguvo, 2012, p. 19) de existir esta prioridade ao nível comunicativo é para “conter, controlar e reduzir o impacto de situações emergentes e de potenciais danos reputacionais”. Daí que a comunicação “deve ser estabelecida em primeiro lugar com aqueles que foram diretamente afetados” (Pearson, 1999, p. 149 citado em Chinguvo, 2012, p. 19).

No modelo de Lukaweski, há quatro pontos que caracterizam a comunicação:

consistência; coerência; precisão; e rapidez. Para uma melhor gestão da comunicação de crise, essa comunicação deve conseguir transmitir os seguintes pontos:

- Capacidade de resposta;
- Abertura;
- Preocupação;
- Respeito;
- Cooperação;
- Responsabilidade;
- Integridade;
- Compaixão;
- Generosidade;
- Honestidade.

Existem protocolos e procedimentos que “visam solucionar a crise pela qual a organização está submetida, através do seguimento de certas normas que têm por finalidade levar a organização a um «porto seguro»” (Chinguvo, 2012, p. 19).

De forma a encarar estes protocolos e procedimentos para uma melhor gestão da comunicação de crise, foram criados dois grupos de soluções. O primeiro grupo são aqueles que orientam o problema na direção da reconstrução de relacionamentos com os *stakeholders* e na diminuição da cobertura mediática. Para que isto aconteça é necessário seguir um processo constituído por seis passos:

1. É necessário identificar quais são os temas de preocupação dos constituintes do grupo, quais as suas questões e vulnerabilidades;
2. Analisar de forma hierarquizada todos os temas como referido anteriormente, de acordo com os diferentes segmentos de *stakeholders*. Os *stakeholders* são aqueles que tem impacto voluntário ou involuntário;
3. Proceder à construção de um mapa cronológico de eventos e procurar padrões;
4. Incorporação dos padrões dos *stakeholders* que estes tiveram no mapa cronológico construído anteriormente;
5. Preparação das estratégias e ações de comunicação de defesa ou de ataque;
6. Tomar decisões acerca da qualidade das ações realizadas e saber se se vai abandonar ou não a ação, dependendo da sua aceitação com os

stakeholders.

O segundo grupo são os que se orientam na recuperação da credibilização e legitimidade públicas da organização. Tal como o primeiro grupo, este também se processa em seis passos que consistem no “reconhecimento externo de que o problema existe, que grupos se constituíram e forma afetados, e que algo está a ser feito para remediar a situação” (Chinguvo, 2012, p. 20).

Uma crise para ser gerida com sucesso tem de seguir seis regras principais:

1. Deve predominar uma liderança que atue desde o início do crise, com as devidas tomadas de decisão e ações competentes vindas por parte dos mais altos dirigentes organizacionais;
2. Deve existir uma abordagem hierarquizada, começando por dar uma resposta rápida e adequada junto àqueles que tenham sido diretamente afetados pela crise;
3. É preciso estabelecer estratégias de restabelecimento e recuperação de reputação;
4. Estabelecer planos de contingência a serem seguidos e continuamente testados através de exercícios e simulações;
5. Todo este processo deve estar em pré-autorização e é um dos grandes objetivos da preparação de crise. Isto serve para que a organização possa reagir imediatamente e com o maior sucesso possível em relação aos fenómenos da crise, com um mínimo de ajuda exterior;
6. A primeira resposta conclusiva ao fim deste processo todo a ser transmitida deve demonstrar: abertura, capacidade de resposta, honestidade e empatia. Com esta troca de informação, ocorre uma redução da influência dos media e torna as vítimas e as suas famílias mais confortáveis com a situação.

Mas o fenómeno da crise não é linear nem estático. Antes de uma crise eclodir, há uma fase onde é possível detetar sinais da crise e conseqüentemente colocar em prática todas as medidas de contenção de danos. Na fase de reconhecimento da eclosão da crise, é necessário um esforço de resposta à mesma, assim como todo um processo de recuperação, avaliação e aprendizagem.

1.2.2.2. Modelo sistémico de Pearson e Mitroff

O autor Pearson (1998, citado em Chinguvo, 2012, p.17) defende que a gestão da comunicação de crise deve ser vista numa perspetiva sociopolítica,

As crises são entendidas como ruturas ou colapsos de validade dos conceitos e crenças partilhadas em que são colocadas em causa relacionamentos socialmente estabelecidos e estruturados, e donde emergem quebras de legitimidade social dos atores envolvidos e da sua reputação.

Segundo Pearson e Mitroff (Chinguvo, 2012, p. 21), prevalecem quatro aspetos ou variáveis fundamentais na gestão da comunicação de crise:

1. Tipo de crises;
2. Fase de crise;
3. Sistemas organizacionais;
4. *Stakeholders*.

Neste primeiro ponto, é de destacar que “qualquer organização está sujeita a um número infindável de crises” (Chinguvo, 2012, p. 22). É necessário que as empresas ou organizações se questionem acerca de quais são os tipos de crises que poderão vir a acontecer, e para quais se devem preparar planos de contingência, “quais é que poderá ignorar e quais os critérios determinantes para a identificação de uma crise a ser incluída no plano de comunicação de crise” (Chinguvo, 2012, p. 22).

Relativamente ao segundo ponto, Chinguvo (2012, p. 22) refere citando Pearson e Mitroff que as crises são sempre antecedidas de um aviso. Isto torna possível a dedução de que existe “um ciclo de desenvolvimento da crise, que embora não seja uniforme para todas as ocorrências, permite que sejam identificadas” (Chinguvo, 2012, p. 22). Quanto a este ponto sobre as fases da crise, Mendes (2006, p.40 citado em Chinguvo, 2012, p. 22), refere que:

Cada uma destas fases combina diferentes variáveis críticas, que significa para a organização uma série de ameaças e oportunidades distintas, sendo que a informação a ser disponibilizada para os *stakeholders* varia de acordo com a fase na qual a crise se encontra.

Passando o terceiro ponto deste modelo sistêmico, os autores defendem que “os gestores de crise, deverão ter as capacidade de organização relativamente a cinco subsistemas” (Chinguvo, 2012, p. 22), sendo estes:

1. Técnico
2. Humano
3. Infraestrutural
4. Cultural
5. Emocional e crenças

É imprescindível lembrar que “devem ser considerar os subsistemas assim como as demais variáveis, no sentido de se fazer uma gestão eficaz da comunicação de crises” (Chinguvo, 2012, p. 22).

Finalmente seguindo para a última variável deste modelo, os *stakeholders*, é importante que “todos os indivíduos que estão em posição de afetar ou ser afetados pelas políticas, decisões ou ações da organização”. Estes *stakeholders* podem ser:

- Media;
- Colaboradores;
- Acionistas;
- Clientes ou consumidores;
- Reguladores;
- Sindicatos;
- Concorrência.

Este grupo de *stakeholders* tem o poder de assumirem “papeis diferentes ao longo do processo de comunicação de crise podendo comportar-se como vítimas, aliados, vilões, amigos ou até mesmo inimigos” (Chinguvo, 2012, p. 23). Neste momento, segundo Chinguvo (2012, p. 23), “a organização precisa levar em conta os interesses e as expetativas dos *stakeholders*, no sentido de alterar, se necessário, o papel dos mesmos”.

1.2.2.3. Modelo informacional de Sturges

Neste modelo de gestão de comunicação de crise, Sturges defende que uma crise segue um determinado ciclo de desenvolvimento ao longo do tempo e que deve ser equacionado. Este modelo tem como referência uma dinâmica no processo de

formação de opinião pública que se encontra associada ao fenómeno da crise. Como referido anteriormente, a crise segue um ciclo de desenvolvimento que é constituído por quatro fases: construção; emergência; declínio; e finalização.

Os públicos de uma organização são quem formam uma opinião pública sobre a organização e que a expressam ativamente. À medida que uma crise evolui no seu ciclo de vida, as opiniões que são sustentadas pelos públicos também vão evoluindo. Aqui funciona o princípio de que quantas mais pessoas do público perceberem que os interesses públicos estão a ser envolvidos, maior é a intensidade das suas opiniões e consequentemente também a força da sua defesa. Neste ponto, a opinião pública atinge a sua intensidade máxima no momento que vem a seguir à ocorrência do evento a despoletar. As opiniões que são desenvolvidas em debate público, são por norma desvalorizadas e depreciadas e tendem a ser neutralizadas à medida que o tempo ocorre.

Durante o controlo de danos, um dos principais momentos da gestão de crises, o conteúdo da comunicação de crise deve adequar-se às características da mesma e às suas respetivas fases de desenvolvimento. Isto serve para poder maximizar a eficácia e fazer a manutenção dos relacionamentos com os *stakeholders*, já existentes.

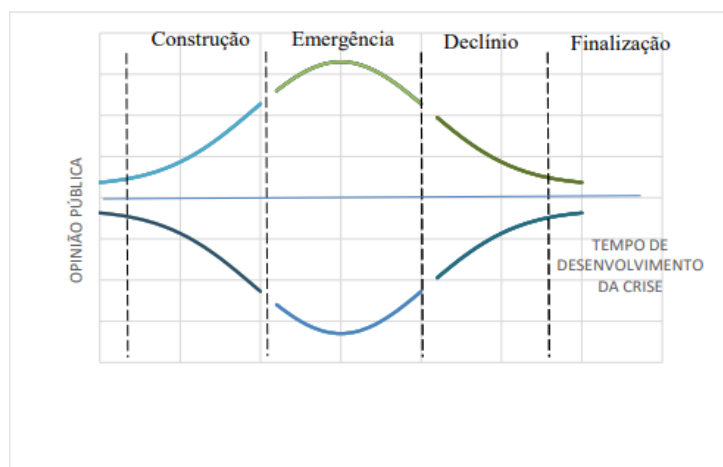
No modelo de Sturges, existem três categorias de conteúdos informativos: informação instrutiva; informação de ajustamento; e informação de internalização. (Vitorino, 2015, p. 36). A informação de instrutiva é “aquela que diz às pessoas afetadas pela crise como fisicamente se devem comportar e reagir à crise” (Vitorino, 2015, p. 36). A informação de ajustamento é “aquela que ajuda as pessoas a lidar psicologicamente com a magnitude da situação de crise” (Vitorino, 2015, p. 36). E finalmente, a informação de internalização é “aquela que as pessoas usarão para formar uma imagem sobre a organização” (Vitorino, 2015, p. 36).

Tabela 3 - Tipos de Informação e Fases de Crise

Fase	Informação
Pré-crise	Internalização
Construção	Internalização + Instrutiva
Emergência	Instrutiva + Ajustamento
Declínio	Ajustamento
Finalização	Internalização

Fonte: Sturges (1994, p.30 citado em Chinguvo, 2012, p.24)

Figura 1 - Ciclo de vida da crise segundo o Modelo Informacional de Sturges



1.2.2.4. Modelo estratégico de gestão da comunicação de Mendes

Mendes segue o modelo de pré-crise, crise e pós-crise, abordando também as crises online, também conhecidas como *e-crisis*.

Durante a primeira fase, a pré-crise, deverão ser tomadas medidas de forma que a instituição ou empresa previna a existência de uma crise. Para tal, deverão ser adotados os procedimentos seguintes:

- Efetuar uma auditoria de riscos e vulnerabilidades da organização
- Elaborar um estudo de impactos de crises potenciais
- Estabelecer um sistema de deteção de sinais
- Planos de contingência

Passando para a segunda fase, a crise, como o próprio nome indica é o “momento em que o fenómeno atingiu a organização” (Chinguvo, 2012, p. 26). Durante a ocorrência da crise, é importante tomar medidas como:

- Identificar e categorizar os fenómenos desencadeadores da crise;
- Identificar e categorizar os *stakeholders* e públicos da organização;
- Selecionar e preparar estratégias de reposta à crise;
- Ativar os mecanismos de resposta.

Finalmente, na última fase de uma crise, ou pós-crise, é a fase em que ocorre a recuperação depois do fenómeno que abateu a organização. Nesta fase é necessário que ocorra também uma auditoria para se possa avaliar todos os «estragos» causados

pela crise e como a instituição conseguiu manter todas as relações já existentes com os *stakeholders*. Deverá também ter-se em conta a forma como foram implementadas as estratégias existentes e se funcionaram para minimizar os efeitos da crise. No caso dessas estratégias não terem funcionado, procede-se à centralização dos esforços da empresa para a recuperação “através da preparação de programas de redesenho organizacional, redefinição estratégica profunda, campanhas de afinação reputacional” (Chinguvo, 2012, p. 27). É através da recuperação que é possível encarar uma crise como uma oportunidade para a instituição. Na fase da pós-crise, o último passo é a criação da memória organizacional e aprendizagem. Aqui é preciso fazer um balanço de tudo o que ocorreu, “no sentido de guardar experiências, aprender com os erros, extrair lições que possam conduzir a melhores performances no futuro” (Chinguvo, 2012, p. 27). De forma a criar esta memória organizacional, as instituições normalmente preparam seminários, conferências internas e workshops para os seus colaboradores.

Com os avanços da tecnologia e das novas tecnologias de informação e comunicação, surge também uma nova espécie de crise, a *e-crisis*. Este novo tipo de crise, é nada mais, nada menos do que uma crise no universo eletrónico, “geralmente denominado por *e-world*.” (Chinguvo, 2012, p. 28). A *e-crisis* é uma grande desafio para a área das relações-públicas no contexto atual, onde toda a comunicação está ao alcance de um simples *click*. O autor Dos Santos (2006, p. 195 citado em Chinguvo, 2012, p. 28) salienta que “todas estas tendências vão, necessariamente, obrigar as organizações a repensar as suas estratégias de comunicação”. Estas tendências aqui referidas vão obrigar a que as instituições repensem todas as suas estratégias de comunicação, entre as quais, passa a ser necessário:

- Compreender quais são as novas noções de rede e delimitar quais são os novos instrumentos de comunicação;
- Compreender quais são as principais características da comunicação por computador e quais são os desafios trazidos por esta nova forma de comunicação;
- Definir novos padrões de qualidade para as mensagens produzidas;
- Compreender como funciona a segmentação dos públicos no online e perceber como os identificar e comunicar no online com estes;
- Perceber a rapidez de produção de informação.

Há inúmeros aspetos que nos dão uma noção mais clara na compreensão desta mudança e das consequências implicadas para as áreas da comunicação e das

relações-públicas, entre os quais:

- O aumento do número de suportes de media disponíveis;
- O aumento da velocidade na transmissão da informação;
- Um aumento significativo na informação que se encontra disponível;
- Uma maior integração das áreas de comunicação e relações-públicas nas organizações;
- Um aumento do número e dimensão de empresas que prestam serviços de comunicação;
- Grande variedade de tecnologias utilizáveis na indústria da comunicação.

Esta nova capacidade adquirida de acompanhar instantaneamente os negócios tornou possível linhas gratuitas de apoio ao cliente, chamadas de valor acrescentado que tenham serviços associado, redes móveis, tudo isto facilitando o acesso à informação a qualquer hora, em qualquer lugar.

Este avanço ao nível tecnológico trouxe também algumas desvantagens, visto que com o crescimento global, perdeu-se a noção da geografia física, ao mesmo tempo aproveitando essa desvantagem para facilitar a comunicação com diversos públicos pelo mundo fora. Isto criou a necessidade de existir uma resposta instantânea, de interatividade e de articulação entre todos os meios disponíveis. Consequentemente, os novos instrumentos de informação e comunicação que se tornaram disponíveis permitiram um maior conhecimento das audiências e o desenvolvimento de mecanismos de monitorização e de feedback (Chinguvo, 2012, p. 29).

Este novo tipo de crise veio orientar esta nova lógica de comunicação em novas direções. A primeira é a orientação para o recetor, aqui “as estratégias e mensagens devem deixar a informação disponível para *pulle* definidas com base na segmentação ao indivíduo”. A segunda é a orientação pelo acesso, onde “os conteúdos devem ser desenhados em função da forma/plataforma como serão recebidos”. Em terceiro e último lugar, encontramos a orientação pela transmissão, “em que as mensagens devem ser definidas depois da criação de relações em que os utilizadores expressam o desejo da sua reação” (Chinguvo, 2012, p. 30). Tal como indicado pelo próprio nome do tipo de crise, a internet é “uma das mais importantes ferramentas ao serviço da comunicação, criando inúmeras possibilidades de aproveitamento das suas características para a disciplina das relações-públicas e das suas diferentes áreas de intervenção”.

Tal com a crise em formato tradicional, esta crise eletrónica está também dividida

em três fases: pré-crise, crise e pós-crise. Nesta crise tecnológica, a pré-crise “deverá ter na sua base a atividade de gestão de assuntos, na perspectiva da monitorização do ciberespaço, como forma de identificação das questões como potencial de se transformarem numa crise para a organização” (Chinguvo, 2012, p. 30). A monitorização online tem como objetivo “a identificação de um conjunto de assuntos que estejam na agenda online e que possam ser encontrados” (Chinguvo, 2012, p. 30). A fase da crise por assim dizer, é o ponto onde é crucial “desenvolver o potencial da análise das ferramentas digitais de monitorização de assuntos, nomeadamente se pensarmos em identificar áreas temáticas para a organização” (Chinguvo, 2012, p. 31). Para Mendes (2006, p. 120 citado em Chinguvo, 2012, p. 31), as ações práticas para se conseguir lidar com este fenómeno, seja em que nível for (nível das ações para a sua contenção, nível das respostas a adotar, ou nível de esforço para a recuperação), é um fator crítico no que concerne à rapidez de resposta para a gestão da crise. Reforça-se a ideia de que para se conseguir combater esta crise, temos como arma essencial a internet que é uma “ferramenta de resposta” de “imensa capacidade de disseminação de mensagens orientadas por um conceito de públicos enquanto comunidades que se organizam em redes” (Chinguvo, 2012, p. 31). A última fase da crise ou o pós-crise é o espaço de tempo em que a crise já está ultrapassada, “onde a avaliação possibilita uma aprendizagem, a criação de memória, assim como o desenvolvimento da ações de pós-crise” (Chinguvo, 2012, p. 31).

1.2.2.5. A auditoria na gestão de crises

A auditoria é um termo que geralmente “envolve alguma polémica por ser aplicado a um elevado leque de atividades” (Chinguvo, 2012, p. 32).

No contexto da comunicação, esta definição remete-nos para uma “análise sistemática que irá permitir construir um desenho da organização e dos acontecimentos que se podem transformar em potenciais crises” (Chinguvo, 2012, p. 32) e afetar o seu bom funcionamento ou até mesmo a sua sobrevivência. Este desenho que é referido anteriormente é necessário para que os auditores possam entender qual o rumo que a organização segue ao nível estratégico e de governação.

Para isto, é necessário que seja efetuada uma análise interna para compreender a realidade da organização, onde se encontram incluídos todos os “comportamentos políticos e de responsabilidade social assim como outros aspetos não menos relevantes como as dimensões éticas que regulam a atividade organizacional” (Chinguvo, 2012, p.

32).

A recolha desta informação tem como objetivo “permitir os sistemas de gestão controlar as ameaças, não as deixando transformar-se em crises ou criando condições para que quando tais apareçam, se possam minimizar os efeitos”.

O principal meio a utilizar para a gestão de toda essa atividade é o manual de crises, que é essencialmente um guia de orientação para a organização, “no domínio das crises, no intuito de evitá-las ou minimizar os seus impactos” (Chinguvo, 2012, p. 33).

1.2.2.5.1. A auditoria interna

Segundo Pereira (p.88 citado em Chinguvo, 2012, p.34), a auditoria interna é um “diagnóstico organizacional às suas funções que permita identificar as vulnerabilidades a que uma empresa pode estar sujeita”, especialmente dos recursos humanos, materiais e tecnológicos que podem ser aplicados no seu processo produtivo, de segurança e do impacto ambiental.

A auditoria interna divide-se em três fases:

- *1ª fase*: “...caraterização da organização em termos macro, estruturais, governação e poder”;
- *2ª fase*: “... identificação do nível de eficácia e de riscos que a empresa pode ter”;
- *3ª fase*: “...identificar como as duas anteriores se ajustam aos seus *stakeholders*”.

Na auditoria interna é definido um conjunto de 4 níveis macro (Harrison & Shirrom, 1999, p.23; Paris & Aubin, 2003, p.29 citado em Chinguvo, 2012, pp. 34-35):

- *1º nível macro*: “objetivos e resultados obtidos pela organização”; “identificar os objetivos globais da empresa e como elas estão a ser atingidos, quer em qualidade, ... quem em quantidade...”;
- *2º nível macro*: “recursos que a organização possui – humanos e materiais e os riscos que a empresa enfrenta”; “identificar o estado dos recursos humanos em termos de desempenho e qualidade, assim como as condições de trabalho”;
- *3º nível macro*: “os recursos internos – sua adequação e adaptação às realidades da empresa”; “identificar a capacidade de a organização se

adaptar à sua envolvente, ser pró-ativo, inovando e efetuando as mudanças necessárias”;

- *4ª nível macro*: “os *stakeholders* da organização”; “identificar o grau de satisfação dos *stakeholders* de acordo com os seus interesses e segmentá-los”.

1.2.2.5.2. A auditoria externa

No contexto da auditoria externa, este coloca-se em dois níveis: micro e macro. O nível micro possui “um impacto nas atividades da organização”, aqui inclui os clientes, fornecedores, concorrentes, sindicatos, comunidade local e comunicação social; enquanto o macro, “é mais geral e nele estão incluídos os aspetos políticos, económicos, sociológicos e tecnológicos, entre outros” (Chinguvo, 2012, p. 38).

Este tipo de auditoria não se dá por concluída sem que se faça “uma análise exaustiva a todas as crises que aconteceram na empresa, com descrição de todos os procedimentos de resposta que desenvolveu para minimizar os seus efeitos” (Chinguvo, 2012, p. 38). Uma crise torna-se, portanto, uma realidade pública que tem que reconhecer todos os incidentes e acidentes que acontecem na vida de uma organização, e que só chegam ao “estatuto de crise quando fogem do controlo” (Chinguvo, 2012, p. 42).

1.2.2.6. O papel do líder na gestão da comunicação de crise

A gestão de uma crise não é uma tarefa fácil. É preciso que tenha uma boa liderança para que tenha uma resolução simples e eficaz. É necessário um bom líder para poder “gerir eficientemente o stress e a incerteza que as crises trazem” (Chinguvo, 2012, p. 49). Segundo Pereira e Mendes (2006, p.32 citado em Chinguvo, 2012, p.49), os líderes têm que saber compreender as crises e saber vê-las como oportunidades e não como eventos que surgem para destruir uma instituição. O líder deve saber também estes momentos para executar “as mudanças necessárias, para que a organização possa sair reforçada” (Chinguvo, 2012, p. 49).

O líder é o elemento mais importante na gestão de uma crise, pois é este que estará no centro das atenções no que concerne aos *stakeholders*, seja ao nível interno como externo. Ao ser assim, consegue assumir uma postura de positividade perante os colaboradores da instituição, “mantendo sempre a ordem e o espírito de equipa, o que

será crucial, uma vez que as crises tendem a gerar caos organizacional” (Chinguvo, 2012, p. 50).

James e Wooten (2005, p. 8 citado em Chinguvo, 2012, p. 50-51), expõem seis competências que um líder deve ter para que tenha uma liderança bem-sucedida:

- 1) Fundar as bases da confiança;
- 2) Criar as bases para uma nova mentalidade corporativa;
- 3) Identificar vulnerabilidades da organização em relação aos riscos;
- 4) Tomar decisões acertadas e rápidas;
- 5) Tomar decisões corajosas;
- 6) Fazer as mudanças necessárias.

1.2.3. Os meios de comunicação na comunicação de crise

Toda a evolução tecnológica e dos dispositivos eletrônicos obrigou com que houvesse a “necessidade de repensar a comunicação de crise” (Rosa, 2018, p. 19). Esta situação trouxe várias divergências acerca dos meios de comunicação mais eficazes.

De um lado, os autores Utz et al. (2013, citado em Rosa, 2018, p.19), defendem que

Uma organização que utiliza redes sociais para informar os seus *stakeholders* numa situação de crise reforça uma imagem de preocupação, transmitindo a informação de forma rápida e direta, promovendo o diálogo entre eles.

Por outro lado, os autores Lui et al. (2011, citado em Rosa, 2018, p.19), defendem que

Os meios mais consagrados de disseminação de informações de crise, como os meios mais tradicionais, ainda podem afetar significativamente a forma como os públicos respondem às informações de crise e o tipo de emoções suscetíveis de sentirem.

Apesar de aparentar, os autores mencionados não defendem necessariamente o oposto. Os autores Utz et al. (2013), valorizam a comunicação nas rede sociais, enquanto Lui et al. (2011), consideram que os meios de comunicação clássicos são tão relevantes como os meios de comunicação mais recentes. As opiniões destes autores complementam-se, visto que, atualmente a grande maioria dos meios de comunicação tradicionais também se encontram nas rede sociais.

Vários autores referem a importância que os órgãos de comunicação social têm para a comunicação de crise.

Tabela 4 - Importância dos meios de comunicação de acordo com vários autores

Macleod, 2014, p.135 (citado em Rosa, 2018, p. 19)	Uma ferramenta chave para as organizações que procuram uma estratégia de comunicação de crise bem-sucedida
Ball – Rokeach & DeFleur, 1976 (citado em Rosa, 2018, p. 19)	Órgãos de comunicação social são vitais para a sobrevivência e coesão da sociedade, pois definem a informação que as pessoas necessitam.
Montero, 1993 (citado em Rosa, 2018, p. 19)	Órgãos de comunicação social são uma referência e uma ferramenta para definir diferentes formas de pensar e atuar em situações de crise

Com a evolução do tempo, as mudanças no panorama comunicacional e as mudanças que todos os novos media proporcionaram, permitiram segundo Coombs (2014, citado em Rosa, 2018, p. 19), uma comunicação de crise mais eficaz é o que “resulta da melhor mensagem que se entrega a um público específico” e este conceito não mudou, o que mudou segundo Piedade (2016, p.1006 citado em Rosa, 2018, p.19) “foi a rapidez com que os novos media fazem chegar as mensagens”. Este autor acrescenta ainda:

A comunicação deverá fluir através dos meios mais adequados ao seu público-alvo garantindo, até ao limite do possível; que a informação difundida é criteriosamente tratada sem “esquecer que os erros nos social media tendem a permanecer eternos”.

1.3. Comunicação Institucional

O termo comunicação institucional surgiu como um conceito alternativo ao conceito de relações públicas e tem como objetivo distanciar-se da propaganda e da “mentira corporativa” (Eiró-Gomes & Nunes, 2013).

Para Toldo (2008), os objetivos da comunicação institucional são “conquistar espaço, manter credibilidade e aceitação de produtos e ações”.

E qual é, portanto, a verdadeira função da comunicação institucional? Esta tem um lado estratégico, e é encarado “como uma função que contribuiu para o alcance dos objetivos e para o cumprimento da missão da instituição” (Eiró-Gomes & Nunes, 2013, p. 1052). Uma das principais características que a tornam numa função estratégica é a “influência no processo de tomada de decisão da instituição, mais do que apenas contribuir para o atingir dos objetivos” (Eiró-Gomes & Nunes, 2013, p. 1052).

Segundo Kunsch (2012), a comunicação institucional divide-se em três subáreas

cujos esforços devem ser usados conjuntamente para que a comunicação demonstre resultados positivos. Essas subáreas são as relações-públicas, o jornalismo e a publicidade e a propaganda.

A primeira subárea, as relações-públicas, é a área que lida diretamente com as instituições públicas, as empresas privadas e todas as organizações do setor terciário. As relações públicas têm que desenvolver ações estratégicas de relacionamento com os diversos públicos específicos que se encontram envolvidos na comunicação da instituição. Estes fazem parte dos princípios e fundamentos das relações-públicas na esfera governamental que são defendidos para a prática da comunicação pública em geral. Cândido Teobaldo de Souza Andrade (1982, pp. 81-92 citado em Kunsch, 2012, p. 23), os fundamentos das relações-públicas governamentais são:

- “O direito do cidadão à informação e o dever de informação dos governantes”, este fundamento encontra-se sustentado pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, sendo que este é o primeiro direito a estar presente numa sociedade democráticas;
- “A administração pública não funcionar sem a compreensão de suas atividades e de seus processos;
- A separação entre governante e governados;
- Cabe ao governo manter abertas as fontes de informação e canais de comunicação;
- O Estado democrático deve proteger e facilitar a formação de opinião pública contra influências perniciosas e de grupos de pressão com interesses ilegítimos, ou seja, defender o interesse público;
- Tem de ser sincero e transparente, informando sobre tudo o que fez, seus erros e as medidas tomadas para corrigi-los”.

As relações públicas também contribuem de forma expressiva e efetiva na atuação da comunicação pública e governamental. Um bom exemplo de que as relações-públicas têm um papel importante na comunicação institucional é o trabalho que faz na parceria entre o público e o privado. Através do setor terciário ou juntamente com este, é possível “promover mediações entre o Estado e a iniciativa privada, repensando-se o conteúdo, as formas, as estratégias, os instrumentos, os meios e as linguagens das ações comunicativas com os mais diferentes grupos envolvidos, a opinião pública e a sociedade com um todo” (Kunsch, 2012, p. 25).

A segunda subárea da comunicação institucional é o jornalismo. Este é um campo

que abre muitas portas no que toca à comunicação pública e governamental. Tem capacidade de convergir em si vários tipos de media, tendo, portanto, à sua disposição uma grande variedade de instrumentos e ações: meios impressos e online, rede sociais, agências noticiosas, reportagens, entrevistas, entre outras; tal como a organização de fontes de informação e de prestação de contas à sociedade. A informação jornalística deve ser fundamentada e guiada por seis valores:

1. «Ouvir» a sociedade – ser sensível às exigências sociopolíticas;
2. Verdade – ser veraz, porque os recetores têm necessidade de se sentirem respeitados e tudo que é divulgado poderá ser objeto de verificação e de análise e comentários por do público-alvo;
3. Rapidez – responder às exigências sociais com a maior prontidão possível;
4. Sinceridade – esclarecer todos os fatos que merecem elucidação dos diversos segmentos;
5. Cordialidade – a instituição deve guiar toda as relações entre o governo e a comunicação social;
6. Credibilidade – ter confiança na fonte é fundamental.

A última subárea da comunicação institucional é a da publicidade e propaganda “institucional e de utilidade pública” (Kunsch, 2012, p. 26). Esta subárea encontra-se centrada na construção de campanhas e na sua propagação nos media. Kunsch (2012, p.26) acredita que “a comunicação governamental deve ter como princípio fundamental o caráter de interesse e de utilidade pública, e não a ênfase nas glórias e conquistas dos fazeres de um governo”. Daí a justificação da publicidade paga. Segundo também esta autora, a propaganda “deve procurar informar e esclarecer o cidadão sobre seus direitos e deveres, bem como prestar serviços à população” (Kunsch, 2012, p. 26).

Mas existe uma certa confusão pois os termos publicidade e propaganda, principalmente em países como o Brasil, isto porque existe um problema de tradução de outras línguas, especialmente da língua inglesa por parte do Conselho Executivo de Normas Padrão (CENP), que é a entidade reguladora da publicidade no Brasil. Na área dos negócios, administração e marketing, o termo propaganda traduz para *advertising* e publicidade para *publicity*, enquanto na área da comunicação social é precisamente ao contrário. Apesar de partilharem várias técnicas, a publicidade funciona quando existe veiculação nos media que é paga e tem como intenção que seja feita a divulgação de um determinado produto e que conseqüentemente irá levar à sua compra pelo consumidor. Por outro lado, a propaganda funciona através da disseminação

espontânea e pode ser usada para promover um produto ou então para divulgar crenças e ideias religiosas, políticas ou ideológicas.

A palavra “propaganda” provém do verbo latim *propagare* que significa difundir algo. O uso do termo propaganda no sentido atual provem do século XVIII da abreviação de *Congregatio de Propaganda Fide*, estabelecido em 1633 pelo Papa Urbano VIII para monitorizar a propagação da fé cristã em missões estrangeiras. Nesta época, o termo ainda não carregava um sentido pejorativo. O seu sentido político atual remonta para a Primeira Guerra Mundial. A partir deste grande acontecimento que veio mudar o mundo, a propaganda passa a ter o seu uso primário na política, onde os esforços de persuasão dão patrocínios por governos e partidos políticos, onde existe a apresentação de informação com o objetivo principal de influenciar uma audiência. Esta informação que é apresentada são fatos selecionados para encorajar as populações a serem tiradas determinadas conclusões. Para incitar estas conclusões, utilizam-se mensagens exageradas de forma a produzir uma resposta emocional e não racional a toda a informação que é apresentada. Aquilo que é desejado como resultado pela propaganda é que haja uma mudança de atitude em relação ao assunto difundido ao público-alvo em questão para que se consiga promover toda uma agenda política.

A comunicação institucional veicula-se através de vários instrumentos, entre os quais: jornalismo empresarial; assessoria de imprensa; marketing social, cultural e desportivo; responsabilidade e balanço social; identidade e imagem corporativa; publicidade institucional; edição multimédia; e relações públicas.

O **jornalismo empresarial** procura fornecer informações àqueles que direta ou indiretamente estão ligados à instituição. As informações que são fornecidas devem ir em busca de confiança e credibilidade acerca de determinada instituição.

A **assessoria de imprensa** é a responsável pela produção e envio de materiais e de notas de imprensa. Tem como missão transformar todos os dados da instituição em notícias e conduzir a sua escrita de forma mais correta possível e proceder à sua distribuição respeitando cada meio de comunicação.

As instituições ao manifestarem **marketing cultural, desportivo e social**, ao apoiarem a cultura, patrocinarem clubes e apoiarem as instituições sociais, geram competitividade visto que se cria um posicionamento favorável no consumidor. Este tipo de marketing tem como objetivo gerar uma imagem positiva da marca da instituição.

A **responsabilidade social** é o compromisso que uma instituição em contribuir com o desenvolvimento, bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos empregados e das suas famílias e da comunidade em geral. Já o **balanço social** é o instrumento usado

para que as instituições comprometidas com a responsabilidade social possam apresentar todos os seus investimentos nessa área.

A **identidade corporativa** deve traduzir aquilo que a empresa é, ou seja, é a realidade da corporação e tem como objetivo criar uma imagem intencional a transparecer uma reputação favorável na mente dos *stakeholders*. Já a **imagem corporativa** deve traduzir aquilo que a empresa parece ser. Isto poderá ser útil para que a comunicação seja feita de forma a identidade corretamente.

A **publicidade institucional** é o mecanismo utilizado para divulgar a identidade e imagem corporativa através de um meio de comunicação. A criação deste tipo de publicidade envolve toda a análise do desenvolvimento da comunicação institucional, através a identificação de elementos que contribuam para a sua criação, reforçando a função mercadológica e a sua relação com a sociedade.

A **edição multimédia** é importante pois é necessário que exista uma página online para se poder apresentar todos os valores e a importância de uma determinada instituição.

A função das **relações-públicas** para além de trabalhar o apoio ao marketing institucional, tendo com objetivo reduzir os conflitos entre os funcionários, estabelecendo uma boa relação com o público interno, também passa por várias outras funções como pesquisar, assessoria, coordenar, planear, executar e avaliar e é através desta funções que o profissional desta área consegue promover a comunicação dentro das organizações ou instituições.

A comunicação institucional pode fazer a diferença, mostrando que através da informação, há a possibilidade de se romper fronteiras, desmitificar lendas empresariais, agregar valores à instituição em busca de resultados satisfatórios para toda a sociedade.

Resumidamente, a comunicação institucional “é a área que faz a gestão dos interesses e necessidades dos diversos *stakeholders* e da própria organização” (Eiró-Gomes & Nunes, 2013, p. 1053)

1.4. Comunicação Pública

Conforme Oliveira (2010), a comunicação pública é um conceito que ainda se encontra em construção pelo facto de abranger um grande número de “conhecimentos e práticas” que tiveram a sua origem na “radiodifusão, distribuição de frequências sonoras e de imagens por meios de concessões públicas”. Por ser um conceito que ainda se encontra em construção, pode ser inserida na comunicação governamental, e encontra-se relacionada à interação e ao fluxo de informações de interesse coletivo.

Segundo Matos (2011, p. 44 citado em Kunsch, 2012, p. 17), o conceito de comunicação pública é baseado em “normas, princípios e rotinas da comunicação social do governo, explicitados ou não em suportes legais que regulamentam as comunicações internas e externas do serviço público”. Sendo um conceito complexo e abrangente, é possível extrair várias abordagens e reflexões acerca da sua componente prática nas diferentes vertentes do campo da comunicação. Para este autor, a comunicação pública “deve ser pensado como um processo político de interação no qual prevalecem a expressão, a interpretação e o diálogo” e esta deve ser compreendida “como dinâmica voltada para as trocas comunicativas entre instituições e a sociedade é relativamente recente” (Matos, 2011, p. 45 citado em Kunsch, 2012, p. 18).

O autor colombiano Juan Camilo Jarmillo López define comunicação pública como sendo um conceito do foro habermasiano, “pois acontece na esfera pública conforme aquela descrita por Habermas” (López et al., 2004, p. 5; López, 2010b, p. 8 citado em Koçouski, 2012, p. 78). Por trás desta esfera pública, encontra-se uma “ideia de mobilização social e grande parte do seu pensamento” (Koçouski, 2012, p. 78). Partindo então do pensamento deste autor, a comunicação pública “nasce da relação que existe entre a comunicação e a política, considerando que o público é aquilo que é de todos e que a política é tida como a arte de construir consensos” (López, 2003, p. 1 citado em Koçouski, 2012, p. 78).

Com o evoluir do conceito, “as diferentes abordagens passaram a revelar novas possibilidades” (Oliveira M. d., 2012, p. 43) tais como “a interdependência e inter-relação da comunicação interna com a externa”, e com isto passa a ser possível “avançar na relação entre o micro ambiente e o macro, entre o individuo e o cidadão, entre o individual e o coletivo, entre o privado e o público, e, finalmente, entre a comunicação organizacional e a comunicação pública”.

A comunicação pública encontra-se assente em quatro conceções básicas de acordo com Kunsch (2012, p. 17):

- Comunicação estatal;
- Comunicação da sociedade civil;
- Comunicação institucional;
- Comunicação política.

Para o autor Stefan Rolando (2011, pp. 26-27 citado em Kunsch, 2012, p. 18), teórico da área da comunicação pública, considera que na comunicação pública existem várias formas para que esta se torne numa comunicação de utilidade pública. Considerando,

então a linha de pensamento deste autor, este divide a comunicação pública nos seguintes pontos:

- Comunicação política;
- Comunicação institucional;
- Comunicação social;
- Comunicação empresarial.

Outra perspectiva é a do autor colombiano Juan Jaramilo López. Na perspectiva deste autor, a comunicação pública “possui como pilares essenciais características de seu espectro a causa pública, os princípios democráticos e o interesse público” (Kunsch, 2012, p. 18). Para o autor, existem duas condições necessárias para que a comunicação seja de facto pública:

1. Que resulta de sujeitos coletivos, mesmo que estejam representados ou que se expressem individualmente;
2. Que refira a construção do que é público.

Mariângela Haswani (2010, pp.133-135 citado em Kunsch, 2012, p. 19), resume vários autores já estudados anteriormente e divide a comunicação pública em três grandes âmbitos: comunicação da instituição pública; comunicação política; e comunicação social.

Tabela 5 - Âmbitos da comunicação pública segundo Haswani

Comunicação da instituição pública	Que abrange a comunicação institucional para promoção da imagem, a publicidade e a comunicação normativa
Comunicação política	Que ocupa do sistema político, particularmente dos partidos políticos e da composição eleitoral
Comunicação social	Caraterização pela presença de atores estatais ou privados, “envolvidos em questões de interesse recíproco, quer na obtenção de vantagens particulares e organizacionais, quer na consecução de ações afeitas fundamentalmente à sociedade como entre coletivo”

Fonte: Haswani, 2010, p.146, citado em Kunsch, 2012, p.19

Durante o século XX, a “comunicação pública tinha um cunho autoritário e propagandista” (Oliveira, 2010, p. 2) dominado pelo governo e poderes estatais. Na comunicação pública contemporânea procura-se “a democratização nos meios de comunicação, assim como a participação cidadã, despertando a população para seu

protagonismo, sua capacidade de produzir a sua própria informação, em consonância com seus costumes, seu cotidiano, sua história” (Oliveira, 2010, p. 3).

Como referido anteriormente, uma característica básica da comunicação pública é o seu foco no interesse público. Para “além de informar e ouvir as demandas da população deve considerar que o cidadão é também um produto da informação” (Oliveira, 2010, p. 3).

Vários estudos têm demonstrado as diferenças entre a comunicação pública, governamental e política. O autor Jorge Duarte deixa bem claro quais as suas diferenças. Este autor destaca que, a comunicação pública refere-se “à interação e ao fluxo de informação vinculados a temas de interesse coletivo” (Kunsch, 2012, p. 19); a comunicação política diz respeito ao próprio discurso e atuação na conquista da opinião da população em relação a tudo que possa se envolver com o poder; já a comunicação governamental “trata dos fluxos de informação e padrões de relacionamento envolvendo o executivo e a sociedade” (Duarte, 2011, p.126 citado em Kunsch, 2012, p.19) mas também refere ainda que quando se fala de comunicação governamental com estas características não se pode descartar a ideia de que não se fala apenas do poder executivo, mas também do poder legislativo e judicial.

Para uma prática eficaz de comunicação pública, esta deve acontecer ao nível do Estado, mercado e sociedade civil organizada, trabalhando em conjunto com as seguintes áreas da comunicação:

- Relações públicas;
- Comunicação organizacional;
- Jornalismo;
- Publicidade;
- Edição multimédia;
- Comunicação audiovisual;
- Comunicação digital.

Kunsch (2012) lembra que é necessário que cada umas destas áreas saibam aproveitar das técnicas, instrumentos, suportes tecnológicos e não esquecendo todas as estruturas e profissionais das diversas áreas de comunicação social.

Ao abordar o conceito de comunicação pública, é igualmente importante se falar-se da comunicação organizacional. Este conceito foi inicialmente abordado em 1980. A comunicação organizacional abrange todo o tipo de organizações, desde o público ao

privado, e abrange “tudo que está implicado no contexto comunicacional das organizações: redes, fluxos, processos, etc.” (Kunsch, 2012, p. 21). Como o seu nome indica, esta tem na sua natureza fazer parte das organizações e é descrito como “um fenómeno que acontece dentro das organizações e pode ser estudado de diversas maneiras” (Kunsch, 2012, p. 21). Sendo assim manifesta-se, no seu sentido prático, como uma panóplia de diferentes modalidades, formando um *mix* ao qual Kunsch (2012), chama de “comunicação integrada”. Segundo a autora, esta comunicação integrada divide-se em três grupos: comunicação interna, comunicação institucional e comunicação mercadológica.

Tabela 6 - Modalidades da comunicação organizacional integrada

Comunicação Interna	Procura compatibilizar os interesses da organização e os dos trabalhadores que a compõem, procurando a interação entre as partes.
Comunicação Institucional	Ligada exatamente com a instituição propriamente dita, com a sua personalidade, com a sua maneira de ser. Diz como estas devem se posicionar perante a sociedade, com a qual têm um compromisso.
Comunicação Mercadológica	Persuadir quanto aos produtos e serviços da organização. Todas as manifestações simbólicas da publicidade também têm de expressar um compromisso público.

A comunicação organizacional na sociedade atual exige a integração com a comunicação pública para que se estabeleça “uma política de comunicação global que entrelace os interesses das organizações com os da sociedade” (Oliveira M. d., 2012, p. 33). A base da união entre a comunicação organizacional e pública ocorre quando a primeira inclui a segunda como um “conceito voltado ao interesse público, ao exercício democrático e de cidadania, o que permite o reconhecimento dos *stakeholders*, profissionais da comunicação e da sociedade” (Oliveira M. d., 2012, p. 34). As políticas de comunicação organizacional contribuem para aquilo que se desenvolve na esfera privada ter reflexo na esfera pública. As empresas preferem adotar políticas de comunicação organizacional integrada pois estas segundo Oliveira M. d., (2012, p.34) “são as que geram impacto positivo na esfera pública, pois têm visão mais estratégica e abrangente de seu compromisso com as questões de interesse público”.

A esfera pública é segundo Habermas (citado em Oliveira M. d., 2012, p.34), o que “se localiza entre o Estado e a sociedade, o que nos permite entender o inevitável impacto que a comunicação organizacional provoca na comunicação pública e vice-versa”. Habermas enfatiza a função dos meios de comunicação alertando para “a

importância de estes agirem com independência, não sendo influenciados por poderes económicos e políticos, o que asseguraria a pluralidade necessária a um regime democrático” (Oliveira M. d., 2012, p. 35). Para Oliveira M. d. (2012, p.35), a comunicação é um “instrumento fundamental de circulação de informação entre a periferia e o centro”, sendo que é através desta ferramenta que é possível descobrir e “entender como ocorre a circulação da informação entre organizações públicas e privadas”. A autora refere ainda que Habermas busca

construir um modelo de interpretação social que resgata a centralidade da ação humana e o potencial que as estruturas comunicativas possuem para a superação das contradições da sociedade capitalista, sugerindo quatro formas de ação social que sintetizam as diferentes possibilidades de intervenção social dos indivíduos: ação teológica, ação regulada por normas, ação dramática e ação comunicativa (Oliveira M. d., 2012, p. 37).

O conceito de comunicação pública que por norma “só existe em contextos democráticos, de cidadania e com a presença de capital social” (Oliveira M. d., 2012, p. 41), contribui para uma nova perceção da política de comunicação. Para Duarte (2007, p. 59, citado em Oliveira M. d., 2012, p. 41), a comunicação pública está centralizada no cidadão, sendo um “espaço plural para a intervenção do cidadão no debate das questões de interesse público”.

A comunicação é um elemento fundamental “na gestão estratégica das organizações, na formação, construção e consolidação de sua imagem, reputação, marca e no processo de administração da perceção e leitura do cenário social” (Oliveira M. d., 2012, p. 42), isto contribuiu para a análise de tanto os ambientes externos como os internos, dos planos de negócio, identificando assim os problemas e as oportunidades para que se possa tomar decisões partilhadas e posicionadas das organizações.

Atualmente ao nível social, político e económico, não existe a possibilidade de analisar a comunicação organizacional de forma isolada sem que se tenha em consideração o “seu impacto e entrelaçamento que pode ser estabelecido com a esfera pública” (Oliveira M. d., 2012, p. 42). Segundo Kunsch (2009, p. 75 citado em Oliveira M, d., 2012, p. 42), a comunicação organizacional abrange e contempla muitos assuntos numa perspetiva mais ampla, tais como:

- Análise de discurso;
- Tomadas de decisão;
- Poder;
- Aprendizagem organizacional;

- Tecnologia;
- Liderança;
- Identidade organizacional;
- Globalização e organização.

O pensamento comunicacional norte-americano que era usado como referência segundo Kunsch (2009, p. 75 citado em Oliveira M. d., 2012, p. 43), era aquele que tinha uma abordagem mais tradicional que “tinha como foco perceber a comunicação organizacional mais no âmbito interno e nos processos informativos de gestão”. Numa perspectiva histórica, esta autora refere também que o conceito de comunicação organizacional tem vindo a evoluir

O foco estava na comunicação administrativa/interna e nos processos informativos de gestão; nas redes de comunicação; nos canais, nas mensagens, na cultura e no clima organizacional; na estrutura organizacional e nos fluxos, nas redes etc.; nos inputs e outputs das organizações (Kunsch, 2009, p. 75 citado em Oliveira M. d., 2012, p. 43).

A comunicação pública surge de uma relação entre a comunicação e a política tendo em conta que o público é o que é de todos e a política como a arte de construir entendimentos. Entre os anos de 1985 e 1999, foi desenvolvido por José Bernardo Toro, uma perceção mais recente da comunicação, o modelo macro intencional de comunicação. Este modelo consiste em “aplicar aos elementos básicos da comunicação – emissor, mensagem, recetor e ao próprio processo de comunicação – a ideia de mobilização social” (López et al., 2004, p. 7 citado em Koçouski, 2012, p. 7). Este modelo apoia-se também “no princípio das mediações, formulado por pesquisadores contemporâneos de comunicação: a mensagem que chega ao destinatário final é o resultado de reinterpretações” (Koçouski, 2012, pp. 78-79).

Segundo López (2010a, p. 4-5 citado em Koçouski, 2012, p. 79), a comunicação pública engloba cinco dimensões:

1. Política, que se encontra “relacionada à construção de bens públicos e propostas políticas” (Koçouski, 2012, p. 79);
2. Mediática, “ocorre nos cenários dos meios de comunicação, seja no desencadeamento de processos culturais por meio do entretenimento, como também, e principalmente, quando é orientada para a gestão da informação e a criação de agenda pública” (Koçouski, 2012, p. 79);

3. Estatal, “tem a ver com as interações comunicativas entre o governo e a sociedade” (Koçouski, 2012, p. 79);
4. Organizacional, “é um cenário onde mensagens e interesses de grupos buscam predominar e impor seus sentidos. Possui uma «esfera pública» de caráter corporativo que compreende códigos de comportamento, práticas, instâncias e benefícios de interesse coletivo” (Koçouski, 2012, p. 79);
5. Da vida social, “são interações comunicativas espontâneas ou não, de movimentos e organizações sociais, nos quais interagem grupos ou coletividades e lançam-se propostas de interesse público e coletivo” (Koçouski, 2012, p. 80).

Tendo isto em conta, este autor vira-se para a mobilização, estabelecendo uma relação entre os diferentes níveis de comunicação e de participação social. Os níveis de comunicação são informação; consulta; deliberação; consenso; e corresponsabilidade. O nível da informação “compreende a capacidade de informar e a necessidade de ser informado, tendo por instrumento básico a notícia”. A consulta “corresponde à ideia de consultar e de ser consultado por meio de entrevistas, pesquisas, grupos específicos, mesas de consulta e sondagens de opinião”. A deliberação, “consiste na capacidade de deliberar e na disposição em reconhecer os argumentos do outro em ambientes como foros, painéis locais de debate público e discussões em grupo”. O consenso “fundamenta-se na disposição de apresentar e negociar os próprios interesses em mesas de negociação ou debate”. E por fim, a corresponsabilidade, “que é a capacidade de assumir compromissos de forma corresponsável, mediante uma gestão compartilhada” (López et al., 2004, p. 44 citado em Koçouski, 2012, p. 80-81).

Para o italiano Paolo Mancini, o conceito de comunicação pública encontra-se “diante de um cenário no qual ganha força a concepção de que a informação é um direito de cidadania” (Koçouski, 2012, p. 81). Este autor delimita o campo da comunicação pública a partir de três dimensões que se encontram inter-relacionadas:

- a) Promotores ou emissores. Estes podem ser organizações públicas, privadas ou semipúblicas. Esta classificação não é apenas de natureza jurídica, mas resulta também da “combinação desta com o campo de intervenção das organizações” (Koçouski, 2012, p. 81);
- b) Finalidade. Para Mancini, esta “é a dimensão que mais delimita o campo da comunicação pública: a comunicação não deve ser orientada para o alcance de

uma vantagem económica imediata, tal como a venda de produtos ou a troca para fins comerciais” (Koçouski, 2012, p. 81);

- c) Objeto. Esta última dimensão é definida como sendo *public affairs*. Estes são “aqueles que dizem respeito à comunidade como um todo, que produzem efeitos, antes de tudo, sobre as interações entre os diversos subsistemas sociais nos quais a comunidade se articula e, mais adiante, sobre as esferas privadas consequentemente envolvidas” (Koçouski, 2012, p. 82).

Quando falamos de comunicação pública, não podemos ignorar as duas noções: publicidade e sociedade civil. Aqui a publicidade é entendida como “a propriedade de as instituições serem abertas, acessíveis, disponíveis em fornecer informações de interesse geral” (Koçouski, 2012, p. 82). A publicidade tanto pode ser passiva com ativa. No caso da publicidade passiva, “as instituições mostram-se disponíveis às demandas, ao controle externo, mas não intervêm ativamente na produção da notícia; limitam-se apenas a aplicar a máxima transparência” (Koçouski, 2012, p. 82). No segundo caso, da publicidade ativa, “as instituições promovem um fluxo comunicativo com o exterior, veiculando conhecimento e intervindo sobre as percepções e os comportamentos de seus referentes” (Koçouski, 2012, p. 82).

O autor Mancini também propõe uma análise da comunicação pública através de duas taxionomias diferentes. Na primeira vertente, a comunicação é desenvolvida através de dois pontos, salientando que nos dois casos, a comunicação pública é desenvolvida através de tarefas de integração social:

- a) *Comunicação funcional*, “que tem por objetivo estabelecer e tornar conhecidas as tarefas desempenhadas em cada sistema social”;
- b) *Comunicação com funções de integração simbólica*, “destinada à circulação de valores e símbolos de interesse geral” (Koçouski, 2012, p. 82).

Na segunda vertente, é proposto um “intercruzamento entre promotores/emissores, finalidade e objeto”. Nesta taxionomia, são distinguidos três tipos de análise:

- a) *comunicação de instituição pública* – “aquela realizada por organizações que são unicamente públicas e que têm por objeto a sua atividade”;
- b) *comunicação política*, apresentando “argumentos controversos de interesse geral sob os quais existem pontos de vista contrastantes” ;

- c) *comunicação social* – “realizada por instituições públicas, semipúblicas ou privadas, nesse último caso, principalmente organizações não governamentais (ONGs) e instituições de caridade” (Koçouski, 2012, p. 83).

Em suma, a comunicação pública é um conceito e campo de estudo complexo e bastante amplo, que é de interesse público e que deve ser praticado por governos, empresas e sociedade em geral. Este campo afirma-se a partir de três raízes distintas:

- a) “A ampliação das competências do Estado”;
- b) “O aumento da consciência dos cidadãos acerca dos seus direitos de cidadania, com destaque para o crescente reconhecimento de que a informação é um direito”;
- c) “A formação de uma nova estrutura da esfera pública, um desdobramento daquela descrita por Habermas” (Mancini, 2008, p. 63 citado em Koçouski, 2012, p. 83).

Para se poder então construir um conceito concreto de o que é um si a comunicação pública, assume-se que esta pode ser protagonizada por diversos atores tais como o Estado, o setor terciário (incluindo associações e organizações não governamentais), partidos políticos, empresas privadas, órgãos de comunicação social (sejam estes públicos ou privados), entre muitos outros. É um tipo de comunicação que se encontra virada para o coletivo.

1.4.1. Comunicação Municipal

Os municípios têm duas componentes diferentes: uma política e uma administrativa. Ambos têm um papel importante na dinamização dos concelhos, tanto no desenvolvimento económico como “na concretização de mudanças estruturais a nível cultural e tecnológico” (Camilo, 1998, p. 7).

A comunicação municipal é do tipo corporativo ou institucional e é explorada com o objetivo “de concretizar e legitimar valores, práticas e objetivos dos próprios municípios enquanto instituições locais” (Camilo, 1998, p. 8). É também utilizada como canal de expressão das opiniões das populações. É definido como “espaço de difusão das opiniões públicas municipais permitindo que as populações possam participar e colaborar, informalmente nos assuntos municipais” (Camilo, 1998, p. 8). Para Camilo

(1998, p. 8), isto tem como objetivo tornar as ações efetuadas pelos municípios cada vez mais realistas, para poderem ser “adequadas às realidades locais e ir ao encontro das necessidades e dos interesses sentidos coletivamente pelas populações”.

Segundo Camilo (1998, p. 9), a comunicação municipal assume-se “como um recurso útil para projetar” de forma corporativa, “a nível externo, a imagem dos concelhos, com o objetivo de captar para eles mais recursos”. Isto surge “como uma reação dos municípios à existência de novos meios de comunicação locais, mais idóneos e independentes do que aqueles que tradicionalmente existem nos concelhos” (Camilo, 1998, p. 9).

A comunicação municipal é caracterizada por três categorias diferentes que se encontram relacionadas com os domínios de ação dos municípios, concretizados por órgãos específicos. Estas três categorias são: comunicação política, comunicação político-administrativa e comunicação administrativa.

Na comunicação política, a comunicação municipal deveria ser utilizada para concretizar valores de publicidade municipal caracterizada por um conjunto de atividades e meios de comunicação que “visam difundir publicamente as deliberações municipais e permite que as populações municipais possam exprimir publicamente as suas opiniões sobre os assuntos municipais” (Camilo, 1998, p. 199).

A comunicação político-administrativa tem como objetivo estimular a participação das populações municipais, mas na conceção, desenvolvimento e aperfeiçoamento das atividades municipais. Esta serve de forma de expressão das diferentes interações que existem nos concelhos, a propósito da utilidade e da eficácia das atribuições municipais numa perspetiva integrada de desenvolvimento local.

A comunicação administrativa assume um recurso técnico à disposição das câmaras municipais para a concretização de objetivos municipais concretos. Leva “as populações a desenvolver um tipo de consumo municipal específico, considerado estratégico pelas edilidades” (Camilo, 1998, p. 200). Estas forma de comunicação “necessita de apresentar uma eficácia específica na resolução de problemas concretos” (Camilo, 1998, p. 200).

1.5. Incêndios de Outubro de 2017

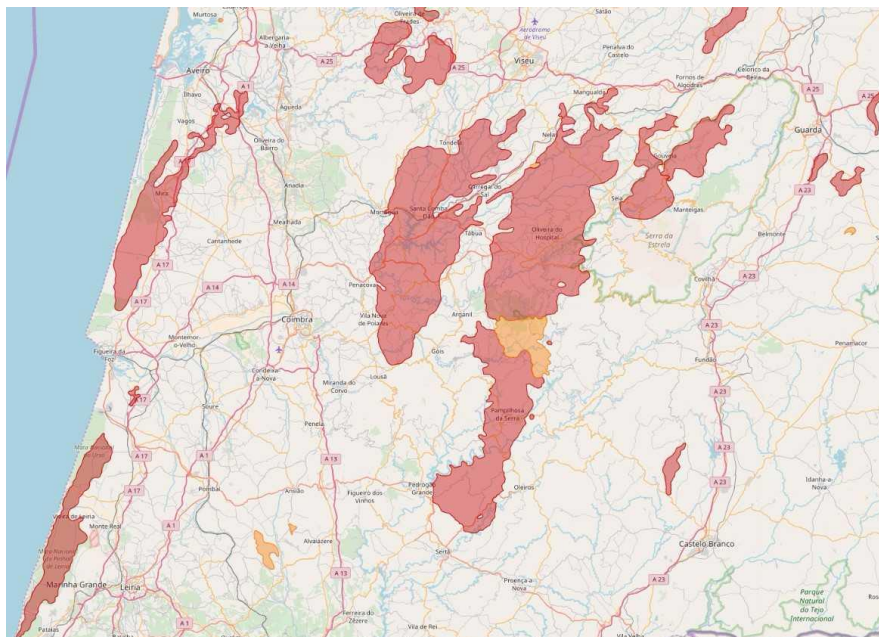
Os incêndios de 2017 foram os mais fatais da história de Portugal. E foram também os que tiveram a maior cobertura mediática ao nível internacional. Portugal foi o país da União Europeia que mais sofreu com os incêndios rurais no ano de 2017, sendo também

causador de 90% das mortes pelos incêndios em toda a União Europeia.

Em 2017, o mundo ficou espantado pela dimensão dos incêndios e pelo número de vítimas mortais registadas. Até 31 de outubro de 2017, estavam registados mais de 442 mil hectares ardidos e mais de 115 vítimas mortais, tornando os incêndios de 2017, um dos cinco maiores desastres naturais ocorridos nesse ano.

As florestas “ocupam 67% do território português e, para além da sua importância ambiental, têm grande relevância económica para o país” (Toniolo & Gonçalves, 2020, p. 71). Segundo dados do Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF, 2019 citado em Toniolo & Gonçalves, 2020, p. 71), ao setor florestal é atribuído 1,2% do produto interno produto (PIB), 10% das exportações e 92 mil postos de trabalho. Assim sendo, a ocorrência de grandes incêndios rurais é “um grande risco para a o setor e prejudicial para toda a população portuguesa, e não um problema circunscrito às áreas atingidas” (Toniolo & Gonçalves, 2020, p. 71). Segundo o relatório da ICNF (2017, p. 8 citado em Toniolo & Gonçalves, 2020, p.71), até 31 de outubro de 2017, registram-se em Portugal “214 incêndios enquadrados nesta categoria que queimaram 412.781 hectares de espaços florestais, cerca de 93% do total da área ardida”. Ainda segundo este relatório, entre 1 de janeiro e 31 de outubro, “arderam 442.418 hectares, mais de cinco vezes a média da área contabilizada nos dez anos anteriores (2007-2016), que foi de 83.780 hectares” (Toniolo & Gonçalves, 2020, p. 71). Relativamente ao dez anos anteriores, 2017 foi o que “teve o sexto maior número de ocorrências e a maior área ardida” (Toniolo & Gonçalves, 2020, p. 71).

Figura 2 - Área ardida durante os incêndios de outubro de 2017



Fonte: <https://www.tsf.pt/sociedade/fogos-de-outubro-queimaram-tanto-como-de-janeiro-a-setembro-veja-o-mapa-8852588.html>

Os incêndios de 2017 foram os mais desastrosos da história de Portugal e como referido anteriormente, receberam grande atenção por parte da imprensa internacional. As ocorrências mais significativas foram o incêndio a 17 de junho, mais conhecido como “a tragédia de Pedrógão Grande”, e os incêndios que deflagraram a 15 de outubro, “os incêndios de outubro”. A nossa atenção vira-se para esta segunda ocorrência.

No concelho de Santa Comba Dão, este incêndio teve hora provável de começo às 18h45 precisamente no dia de 15 de outubro de 2017. O Plano Municipal de Emergência e Proteção foi só ativado nesse dia pelas 23h45 e desativado no dia 02 de novembro de 2017 pelas 11h15.

Figura 3 - Aviso de ativação do Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil



Segundo relatórios oficiais da câmara municipal, muitas foram as perdas nessas noites, em todos os níveis (habitacional, empresarial, e infelizmente humanas). Até à data de 21 de novembro de 2017, a área ardida estimada era de 8174 hectares, o que equivale a mais ou menos 80% da área do concelho. No relatório de 07 de dezembro de 2017, verificou-se que a área ardida passaria a ser de 8453,29 hectares, um aumento de 279,29 hectares, mantendo-se em cerca de 80% a área concelhia ardida. Nos dias seguintes a estes acontecimentos trágicos, foram logo ativados centros de recolha de bens, a funcionar na antiga Escola Profissional de Santa Comba Dão e no Pavilhão Multiusos António Fragoso, na localidade de Cágido. Foi também pedido pela câmara municipal, o reforço extraordinário de apoio de saúde mental a trabalhar em articulação com a Segurança Social, USF Rio Dão (centro de saúde), Unidade de Cuidados Continuados à comunidade e à ARS (Administração Regional de Saúde).

Tabela 7 - Dados estatísticos da Câmara Municipal de Santa Comba Dão relativos aos incêndios de outubro de 2017

	21/11/2017	07/12/2017
Casas de 1ª Habitação	138	139 (+1)
Casas de 2ª Habitação	65	76 (+11)
Anexos de Habitação	102	105 (+3)
Outras (Associações, capelas, etc)	2	2
Casas Devolutas	27	31 (+4)
Prédios Agrícolas	329	485 (+156)
Prédios Florestais	288	294 (+6)
Barracões Agrícola	518	524 (+6)
Empresas com Perdas	70 com perdas no valor de 6.083.750€	Mantem os 70, mas agora com prejuízo de 7.823.450€ (+1 739 700€)
Postos de trabalho afetados	228	326 (+98)
Número de Desalojados Total	170	170
Número de Famílias	95	95
Número de Famílias com Crianças a cargo	11	11
Desalojados em IPSS	5	5
Desalojados em SMPC	8	8
Em casa de familiares ou amigos	157	157
Veículos	95	95
Animais Vivos	1826 (1816 ovinos e caprinos; 5 bovinos; 5 equídeos)	1826 (1816 ovinos e caprinos; 5 bovinos; 5 equídeos)
Animais Mortos	497	497
Óbitos	5	5
Feridos muito graves (queimados)	2	2
Feridos graves	2	2
Doentes Assistidos no Centro de Saúde (Irritações da mucosa; agudizações de quadros pulmonares; pequenos traumatismos)	100	83
Assistidos (INEM e Bombeiros)	83	
Transportados (Intoxicações; limpezas oculares)	27	27

No capítulo seguinte, será apresentada a metodologia e justificação do caso a estudar. Serão também abordadas as técnicas metodológicas a serem abordadas durante todo o trabalho.

Capítulo 2 – Estudo Empírico

Tendo como objetivo descrever todo o procedimento científico, importa “descrever os princípios fundamentais a pôr em prática em qualquer investigação” (Quivy & Campenhaut, 2013, p.25 citado em Rosa, 2018, p. 20). Desta forma, este segundo capítulo tem como objetivo expor a metodologia a ser utilizada e justificar as opções metodológicas escolhidas.

2.1. Metodologia de Investigação

Nesta investigação pretende-se tentar perceber o que realmente é uma crise, como é que a comunicação é gerida em tempos de crise em Portugal, em específico na Câmara Municipal de Santa Comba Dão durante os incêndios de 2017.

Partindo das perguntas de partida já propostas:

- O que é a comunicação de crise?
- Como é que a comunicação de crise é tratada pelas instituições públicas?
- Como é que foi estabelecida a comunicação de crise durante os incêndios de 2017 pela Câmara Municipal de Santa Comba Dão?

pretende-se igualmente perceber como funciona a comunicação institucional, a comunicação pública e a comunicação municipal. É também importante perceber quais as características que um plano de comunicação deverá ter e como deve ser posto em prática perante a comunicação social. Esta parte do trabalho encontra-se suportada pelo método de pesquisa bibliográfica que se encontra exposta no capítulo anterior, na Revisão da Literatura.

O principal objetivo de estudo deste projeto é que tudo isto referido anteriormente é aplicado pela autarquia de Santa Comba Dão.

2.1.1 Opções metodológicas

A metodologia descreve todos os métodos e recursos que são utilizados, destinando-se a esclarecer como todo o trabalho foi realizado.

Em termos de metodologia, é importante perceber que o problema da investigação é a comunicação de Câmara Municipal de Santa Comba Dão em contextos de crise, mais especificamente durante os incêndios de outubro de 2017.

Este é um estudo exploratório, baseado em pesquisa bibliográfica, utilizando

também metodologia quantitativa, nomeadamente através de análise de conteúdo. Todo este trabalho exploratório, tem "... como função alargar a perspetiva de análise, travar conhecimento com o pensamento de autores cujas investigações e reflexões podem inspirar as do investigador, revelar factos do problema nas quais não teria certamente pensado por si próprio..." (Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 109). Isto dá, portanto, a oportunidade de serem exploradas ideias novas para que possam ser exploradas pelo investigador.

Para concretizar esta análise, realizou-se uma recolha de dados e informação e as sua posterior análise, através de várias categorias, analisando, portanto, documentos audiovisuais, rede sociais e fontes escritas da câmara municipal.

2.2 Técnicas de recolha e tratamento de dados

O instrumento de recolha utilizado para analisar todos os documentos recolhidos foi a análise de conteúdo. Através desta recolha é possível agrupar, quantificar e identificar as notícias e comunicações efetuadas sobre os incêndios de 2017, numa tabela síntese.

Para o desenvolvimento da análise do conteúdo, procedeu-se à recolha de dados e materiais de duas formas. A primeira, solicitou-se ao gabinete de comunicação da Câmara Municipal de Santa Comba Dão o envio de materiais e comunicações alusivos aos incêndios de outubro de 2017, ao qual responderam prontamente. A segunda forma de recolha de dados foi a análise das redes sociais e website oficial da Câmara Municipal de Santa Comba Dão e media que têm presença online.

2.2.1. Meios Próprios da Câmara Municipal e redes sociais

O acesso às comunicações criadas pelas Câmara Municipal de Santa Comba Dão com rapidez e prontidão permitiu compreender e perceber que tipo de comunicações foram efetuadas para a população aquando dos incêndios de outubro de 2017. Em paralelo, com os recursos enviados, também serão analisadas as redes sociais (Facebook e Instagram) do Município de Santa Comba Dão e o seu website oficial.

2.2.2. Meios de Comunicação Social Online

A segunda parte da recolha de conteúdo proceder-se-á através de uma pesquisa com as keywords "incêndios 15 de outubro" e "incêndios 15 de outubro de 2017 santa

comba dão” e “santa comba dão” nos motores de busca, com o filtro de notícias e depois nos próprios meios de comunicação social, nomeadamente dos canais televisivos, com as mesmas keywords.

Tabela 8 - Tabela síntese de agrupamento de documentos recolhidos

PRÉ-CATEGORIA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	EXEMPLOS
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL/SOCIAL (FEITA ATRAVÉS DE MEIOS PRÓPRIOS)	WEBSITE		Figuras 3, 5 a 36
	OUTROS MEIOS		Figuras 106 a 109
	REDE SOCIAL	FACEBOOK	Figuras 38,39, 40 a 105
		INSTAGRAM	Não possui conteúdos à cerca deste tema
COMUNICAÇÃO SOCIAL	MEIO AUDIOVISUAL (CANALIS DE TELEVISÃO)		Figuras 110, 111, 115, 127 a 134, 136 e 137
		IMPrensa ONLINE	NACIONAL
		REGIONAL	Figuras 118 a 120

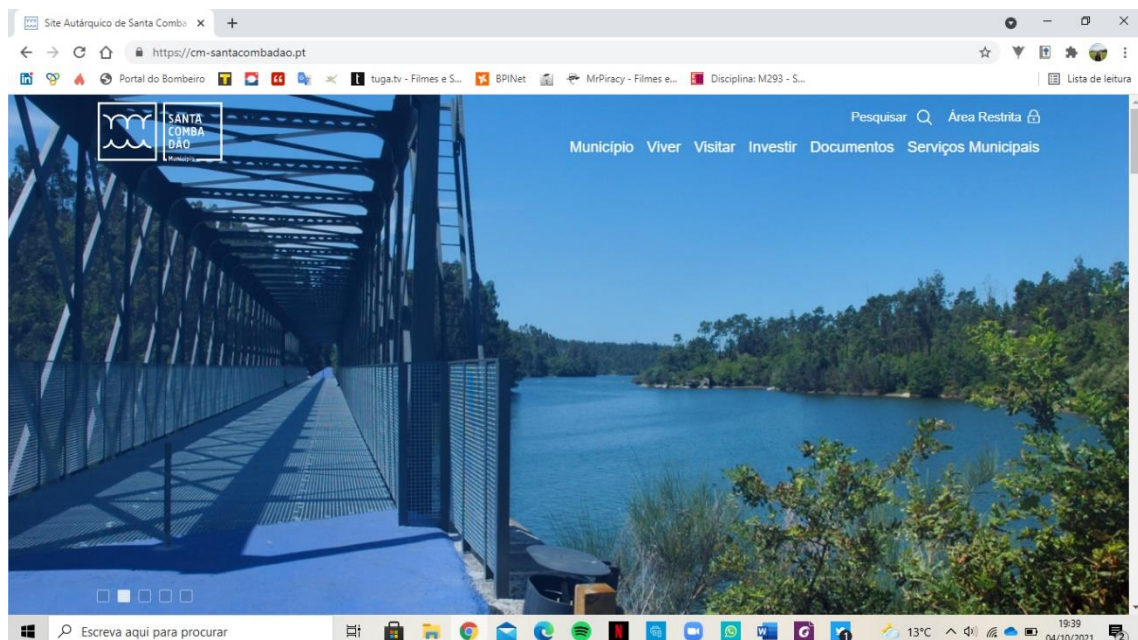
Capítulo 3 – Apresentação, Análise e Discussão de Dados

Neste capítulo apresentam e analisam-se todos os dados que foram recolhidos. Posteriormente, irá-se proceder à sua discussão com base no que foi definido no capítulo anterior.

Com o objetivo de recolher o maior número de informação possível acerca do tema estudado, foram realizadas pesquisas nas várias plataformas de comunicação da Câmara Municipal de Santa Comba Dão e todas as notícias publicadas acerca do tema em questão nos meios de comunicação social online, sejam estes regionais ou nacionais. Para que existisse uma maior capacidade de análise de conteúdo, procurou-se auxílio junto da própria câmara municipal para que pudessem facultar algum material acerca do tópico.

As plataformas de comunicação da câmara municipal que foram analisadas foram o website autárquico de Santa Comba Dão, a página de Facebook e a página de Instagram. Estas últimas duas mencionadas. São as únicas duas redes sociais onde a Câmara Municipal de Santa Comba Dão se encontra presente.

Figura 4 -Website oficial da Câmara Municipal de Santa Comba Dão



Este novo website e imagem da Câmara Municipal de Santa Comba Dão foi lançado em 2018, a 10 de maio, aquando do dia do município ou feriado municipal. Uma

página de fácil acesso, foi possível de forma rápida, através da ferramenta de pesquisa disponibilizada, através das *keywords* “incêndios” e “15 de outubro”, chegar às notícias e comunicações relativas aos incêndios do 15 de outubro. No website na câmara municipal foram encontradas 27 notícias acerca do tema do 15 de outubro de 2017 e dos acontecimentos que ocorreram após esta tragédia, que serão apresentadas de forma cronológica.

Figura 5 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Ficha de Inventário de construções particulares danificadas e declaração para registo de prejuízos agrícolas, florestais e pecuários



Figura 6 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Sistema de apoio às empresas que sofreram, total e parcialmente danos provocados pelos incêndios

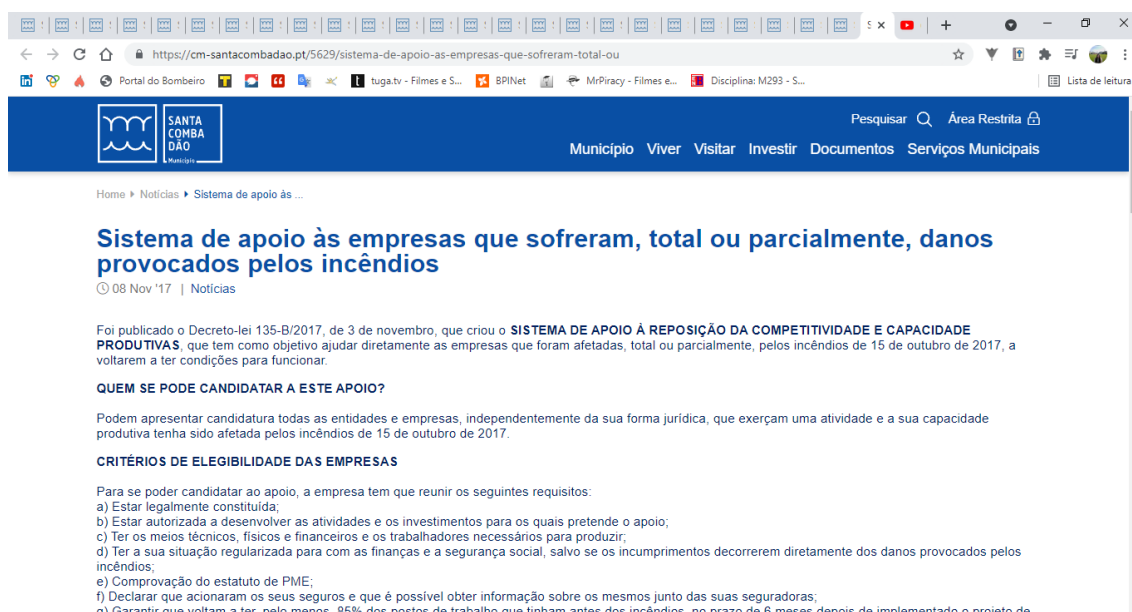


Figura 7 - Publicação de 3 de outubro de 2018: Em Treixedo: Visita a casa reabilitada através da Federação Portuguesa de Futebol

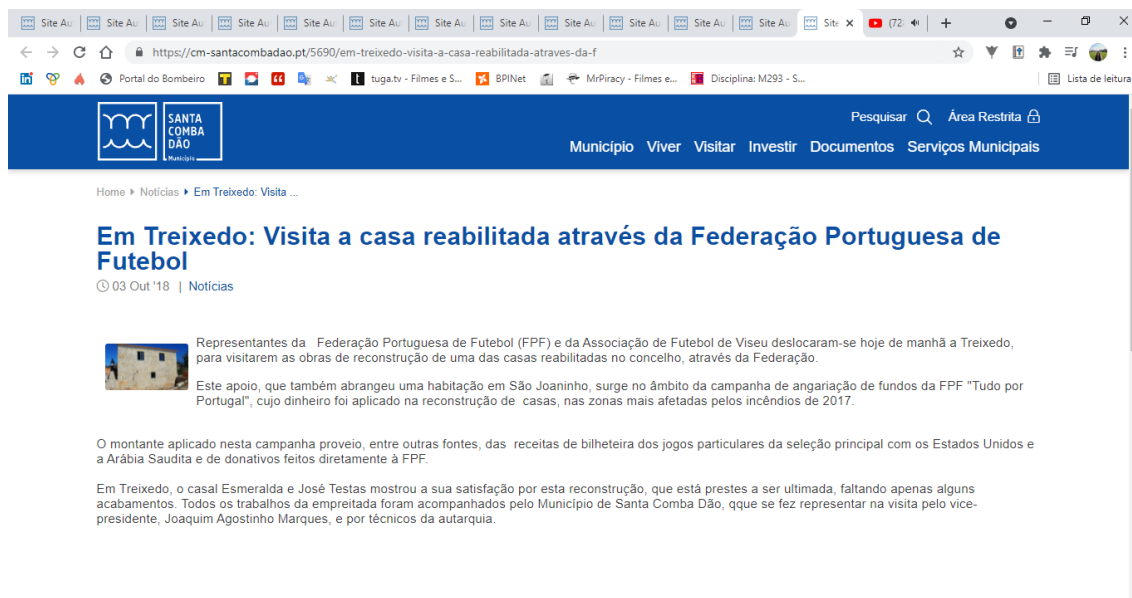


Figura 8 - Publicação de 9 de outubro de 2018: Homenagem às vítimas de incêndios de 15 de outubro de 2017



Figura 9 - Publicação de 12 de outubro de 2018: Câmara aprova proposta de isenção de IMI para imóveis destruídos no incêndio de outubro de 2017

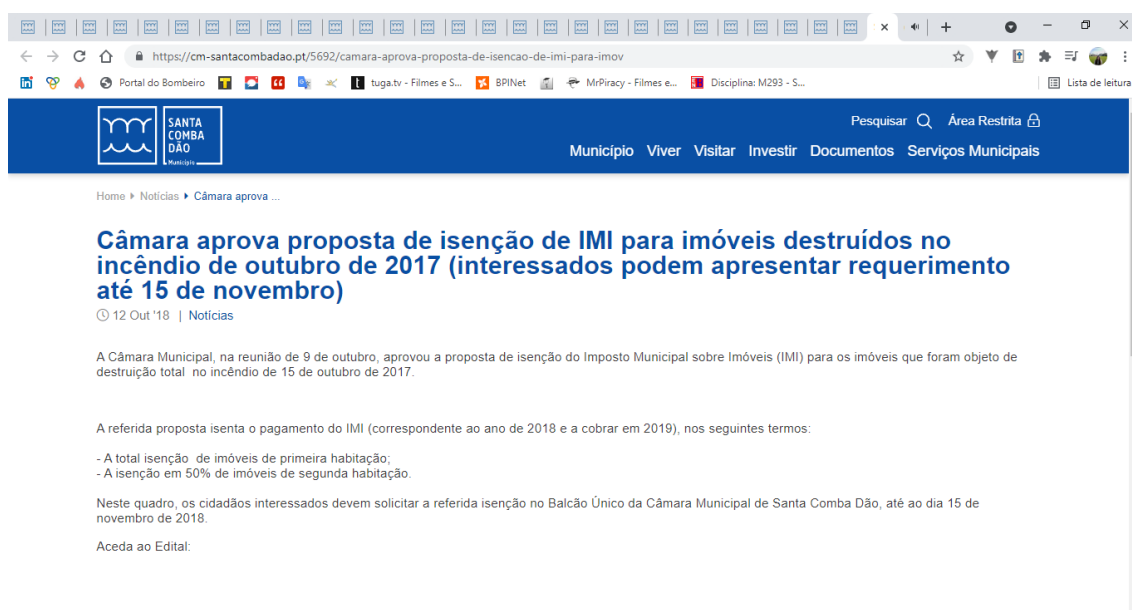


Figura 10 - Publicação de 31 de outubro de 2018: Foram homenageadas as vítimas dos incêndios de outubro de 2017



Figura 11 - Publicação de 6 de novembro de 2018: Balanço do 1º ano de ano de mandato: Entrevista com o presidente da Câmara Municipal de Santa Comba Dão, Leonel Gouveia

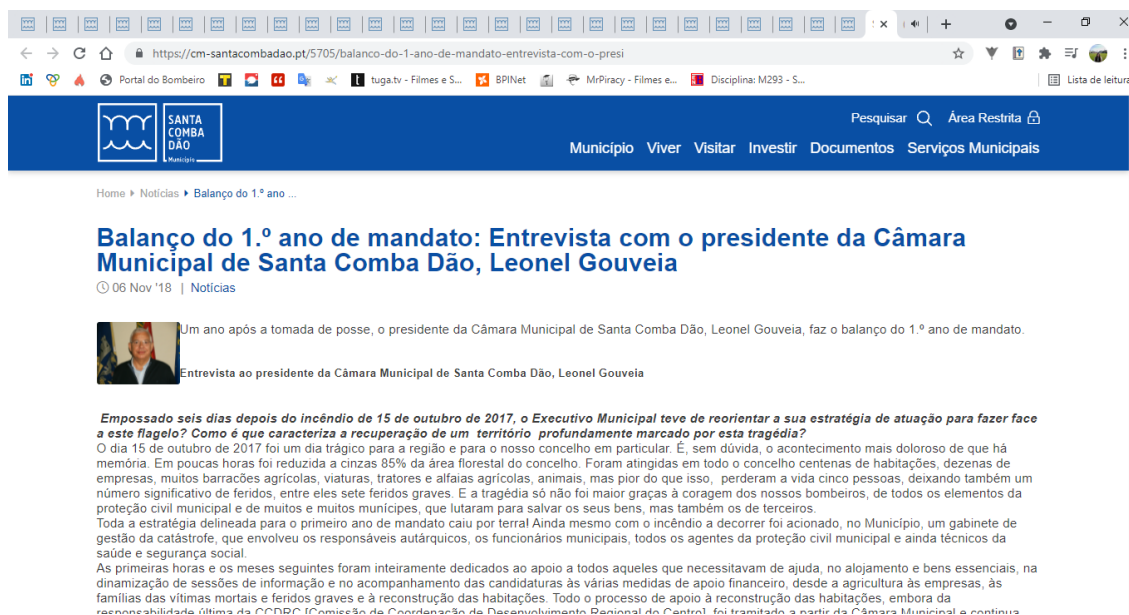


Figura 12 - Publicação de 8 de novembro de 2018: Debate em Santa Comba Dão sobre regeneração descontrolada de eucaliptos

Home > Notícias > Debate em Santa ...

Debate em Santa Comba Dão sobre a regeneração descontrolada de eucaliptos

08 Nov '18 | Notícias

Mais de três dezenas de pessoas estiveram, na manhã de 11 de outubro, no auditório municipal, em Santa Comba Dão, para assistir a uma jornada de debate sobre a regeneração descontrolada de eucaliptos em áreas queimadas.

Organizada em parceria pela Quercus – Núcleo de Viseu e pelo Município de Santa Comba Dão, a iniciativa teve como objetivo promover o debate sobre a problemática dos novos povoamentos de eucaliptos que proliferaram, de forma descontrolada, em terrenos florestais e agrícolas adjacentes (a florestais), depois dos incêndios de 15 de outubro de 2017.

Esta elevada regeneração seminal (através de sementes) traduz-se em povoamentos com densidades que chegam a ultrapassar as 300 plantas por metro quadrado. Trata-se de um problema na ordem do dia para proprietários e populações afetadas, que foi analisado pelos participantes na mesa redonda - os professores Joaquim Sande Silva, da Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC), Hélder Viana, da Escola Superior Agrária de Viseu e Elizabete Marchante, da Universidade de Coimbra. A referir, igualmente, o contributo dos oradores da Quercus, Domingos Patacho, coordenador do grupo de trabalho das Florestas, e João Branco, presidente da Direção Nacional, que enquadrou o tema e a problemática, quer na dimensão técnica, quer na ecológica.

Genericamente, ao longo da manhã, falou-se sobre as condições excecionais que propiciaram esta proliferação, desencadeada pelo incêndio de outubro de 2017, do impacto no território, e das medidas de gestão passíveis de serem aplicadas para travar, a curto prazo, esta disseminação, que aumenta o potencial de risco de incêndio. Uma das questões levantadas foi o facto do fenómeno acontecer, sobretudo, em zonas mal geridas ou abandonadas pelos proprietários, registando-se quer em eucaliptais, quer noutras áreas florestais e agrícolas adjacentes a eucaliptais e/ou a sementes (eucaliptos velhos, conduzidos em alto fuste, e grandes produtores de sementes). Este assunto trouxe ao debate o tema transversal do cadastro florestal, como forma de clarificar a propriedade dos povoamentos florestais nos diferentes territórios.

Figura 13 - Notícia de 4 de dezembro de 2018: Prorrogado o prazo de entrega de isenção de IMI para imóveis destruídos no incêndio

Home > Notícias > Prorrogado o prazo ...

Prorrogado o prazo de entrega de isenção do IMI para imóveis destruídos no incêndio

04 Dez '18 | Notícias

A Câmara Municipal prorrogou até ao dia 5 de dezembro de 2018, inclusive, o prazo de entrega de pedidos de isenção da taxa do IMI para os imóveis destruídos (habitação permanente e segunda habitação) no incêndio de 15 de outubro de 2017.

◀ Página Anterior

Facebook Twitter LinkedIn Email Print

Câmara Municipal Assembleia Municipal Discussão Pública

Figura 14 - Publicação de 10 de dezembro de 2018. Treixedo recebe "20 dizer que estou contigo" - um espetáculo do Trigo Limpo Teatro ACERT

Site Autárquico de Sa... x Site Autárquico de Sa... x Site Autárquico de Sa... x Site Autárquico de Sa... x Site Autárquico de Sa... x (728) Take me back to: x + -

https://cm-santacombadao.pt/5728/treixedo-recebe-20-dizer-que-estou-contigo---um-es

Portal do Bombeiro tuga.tv - Filmes e S... BPINet MrPiracy - Filmes e... Disciplina: M293 - S... Lista de leitura

SANTA COMBA DÃO Município

Pesquisar Área Restrita

Município Viver Visitar Investir Documentos Serviços Municipais

Home > Notícias > Treixedo recebe "20 ...

Treixedo recebe "20 Dizer que estou Contigo" - um espetáculo do Trigo Limpo Teatro ACERT

10 Dez '18 | Notícias

O Trigo Limpo Teatro ACERT leva à cena, este domingo, 9 de dezembro, no Grupo Desportivo de Treixedo, o espetáculo "20 Dizer que Estou Contigo". Com início agendado para as 17h00, a apresentação conta com a parceria do Município de Santa Comba Dão e da União de Freguesias de Treixedo e Nagosela, enquadrando-se no programa artístico-cultural que a companhia de teatro tem vindo a apresentar e dinamizar em localidades afetadas pelos incêndios de 2017.

A ACERT concretiza que "no período que se seguiu aos incêndios avassaladores do ano passado, decidi dar o seu apoio às iniciativas da sociedade civil que ocorreram. Sabendo que a ação solidária não se deveria confinar ao período imediato, preparei espetáculos que, ao longo do ano, acontecessem junto das populações afetadas pela calamidade". É assim que duas produções teatrais do Trigo Limpo teatro ACERT "Fogo" e "Água" continuam a percorrer diversas localidades afetadas.

É também assim que "20 Dizer que estou Contigo", um espetáculo especialmente concebido para o efeito, iniciou, em novembro, uma viagem afetiva junto da população de seis localidades da Região Centro, sendo Treixedo uma delas. Num espetáculo, que pretende amenizar desgostos, a ACERT valoriza a palavra dita e musicada, "enquanto elemento de reinserção social que amplia horizontes humanos dos cidadãos em torno de causas coletivas". A apresentação, que conta com textos e poemas de alunos desafiados para o efeito, constitui, também um "incentivo de esperança e determinação pelos desafios de ânimo que importa erguer coletivamente".

Figura 15 - Publicação de 4 de janeiro de 2019: Programa de Apoio à Reconstrução de Habitação Permanente: Esperança renovada no início de 2019

MrPiracy - Th... x Site Autárquico de x Site Autárquico de x Site Autárquico de x Site Autárquico de x Site Autárquico de x Site Autárquico de x + -

https://cm-santacombadao.pt/5746/programa-de-apoio-a-reconstrucao-de-habitacao-perm

Portal do Bombeiro tuga.tv - Filmes e S... BPINet MrPiracy - Filmes e... Disciplina: M293 - S... Lista de leitura

SANTA COMBA DÃO Município

Pesquisar Área Restrita

Município Viver Visitar Investir Documentos Serviços Municipais

Home > Notícias > Programa de Apoio à ...

Programa de Apoio à Reconstrução de Habitação Permanente: Esperança renovada no início de 2019

04 Jan '19 | Notícias

No segundo dia do ano 2019, o presidente da Câmara Municipal, Leonel Gouveia, e a presidente da Comissão de Coordenação de Desenvolvimento Regional do Centro (CCDR), Ana Abrunhosa, estiveram em São Joaquinho para a entrega simbólica das chaves de casa a Helena Pais, proprietária de uma das habitações do concelho, reconstruída ao abrigo do Programa de Apoio à Reconstrução de Habitação Permanente (PARHP). Este foi um momento de renovação de esperança, vivido de forma particularmente emotiva para esta proprietária, que viu a habitação arrasada pelos incêndios de outubro de 2017.

A par da nova casa, a proprietária vai ser contemplada com uma cama e sofá, oferecidos pela empresa Aquinos, no âmbito de um apoio que abrange todas as casas, cuja reconstrução total está entregue à CCDRC.

Este momento simbólico foi acompanhado, de perto, por técnicos do Município, da CCDRC, da MC2E (responsável pela fiscalização), e do consórcio "Edivisa" | "Lucios – Engenharia e Construção" (responsável pelos trabalhos de reconstrução entregues à CCDRC).

Até à data, há registo de sete casas em fase de acabamento e de 42 obras concluídas, de reconstrução total e parcial, desenvolvidas no âmbito do PARHP). Trata-se de uma soma, que contempla obras levadas a cabo através do consórcio "Edivisa" | "Lucios – Engenharia e Construção", num valor aprovado de mais de cinco milhões e quinhentos mil euros, e diversas intervenções realizadas por particulares e apoiadas financeiramente ao abrigo deste programa, num montante aprovado que ultrapassa um milhão e cem mil euros.

Figura 16 - Publicação de 15 de fevereiro de 2019: Início dos trabalhos de reabilitação e requalificação dos ecossistemas ribeirinhos



Figura 17 - Publicação de 21 de março de 2019: Prosseguem os trabalhos de reabilitação de ecossistemas ribeirinhos



Figura 18 - Publicação de 12 de abril de 2019: Inauguração da exposição "Incêndios 2017 - perguntas e respostas"

MrPiracy - The Handmaid's ... x Site Autárquico de Santa Comba x Site Autárquico de Santa Comba x +

https://cm-santacombadao.pt/5805/inauguracao-da-exposicao-incendios-2017---pergunta

Portal do Bombeiro tuga.tv - Filmes e S... BPINet MrPiracy - Filmes e... Disciplina: M293 - S... Lista de leitura

Pesquisar Área Restrita

Município Viver Visitar Investir Documentos Serviços Municipais

Home > Notícias > Inauguração da ...

Inauguração da exposição "Incêndios 2017 - perguntas e respostas"

12 Abr '19 | Notícias



No dia 12 de abril, é inaugurada, às 18h00, na Casa da Cultura, uma exposição coletiva de artes plásticas, intitulada "Incêndios 2017 - perguntas e respostas." Organizada pelo grupo Why Fire (WIFI), esta mostra, que combina trabalhos de diferentes áreas artísticas, conta com o apoio do Município de Santa Comba Dão.

A exposição resulta do envolvimento de vários artistas, de diversas idades e nacionalidades, que se uniram para dar expressão à experiência dramática do "furacão de fogo", que assolou a região a 15 de outubro de 2017.

O objetivo do grupo é dar a conhecer este conjunto de trabalhos, em diferentes localidades do país e noutros países europeus, expressando sentimentos de alerta, sofrimento e esperança, mas também perguntas e respostas em relação aos incêndios.

← Página Anterior

Facebook Twitter LinkedIn YouTube Email Print

Figura 19 - Publicação de 26 de abril de 2019: Primeira fase de ampliação de "Ilhas ecológicas" da Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão assinaladas em Santa Comba Dão

MrPiracy - The Handmaid's ... x Site Autárquico de Santa Comba x Site Autárquico de Santa Comba x Site Autárquico de Santa Comba x +

https://cm-santacombadao.pt/5805/primeira-fase-de-ampliacao-da-rede-de-ilhas-ecolog

Portal do Bombeiro tuga.tv - Filmes e S... BPINet MrPiracy - Filmes e... Disciplina: M293 - S... Lista de leitura


Pesquisar Área Restrita

Município Viver Visitar Investir Documentos Serviços Municipais

Home > Notícias > Primeira fase de ...

Primeira fase de ampliação da rede de "Ilhas ecológicas" da Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão assinalada em Santa Comba Dão

26 Abr '19 | Notícias



No dia 8 de abril foi assinalada, publicamente, no Município de Santa Comba Dão, a primeira fase de ampliação da rede de "Ilhas ecológicas" da Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão (AMRPB). Uma etapa inaugural que se traduziu na entrada em funcionamento de ecopontos semienterrados e enterrados, em cinco dos 19 municípios da AMRPB: Santa Comba Dão, Carregal do Sal, Mangualde, Oliveira do Hospital e Sátão.

Sessão solene

A breve sessão solene, que marcou o início desta primeira fase, teve lugar no Salão Nobre dos Paços do Município, sendo de registar as presenças de Leonel Gouveia, presidente da Câmara Municipal, Mário de Almeida Loureiro, presidente do Conselho Executivo da AMRPB, José Maria Portela, secretário executivo da associação, Tiago Borges, da Ferroviária e Pedro Cardoso, representante do Programa Operacional, Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (POSEUR) 2020.

Em destaque, esteve a concretização da candidatura da AMRPB ao POSEUR, com o objetivo de aumentar a recolha seletiva e diminuir drasticamente a quantidade de resíduos sólidos urbanos depositados em aterro. Para a concretização destas metas, foi estabelecida a instalação de novas ilhas ecológicas, de ecopontos enterrados e semienterrados, bem como a aquisição de 14 novas viaturas de recolha de resíduos sólidos urbanos, entre outras estruturas e equipamentos destinados a dar um maior impulso à economia circular. Na prática, a aposta foi na duplicação dos equipamentos de recolha seletiva e nos meios

Figura 20 - Publicação de 31 de maio de 2019: No dia 30 de maio, em Santa Comba Dão: Entrega de Chaves de Casas Reconstruídas e Celebração do Dia do Município



Figura 21 - Publicação de 18 de setembro de 2019: Nova Varredora Urbana para Limpeza de Áreas Pavimentadas



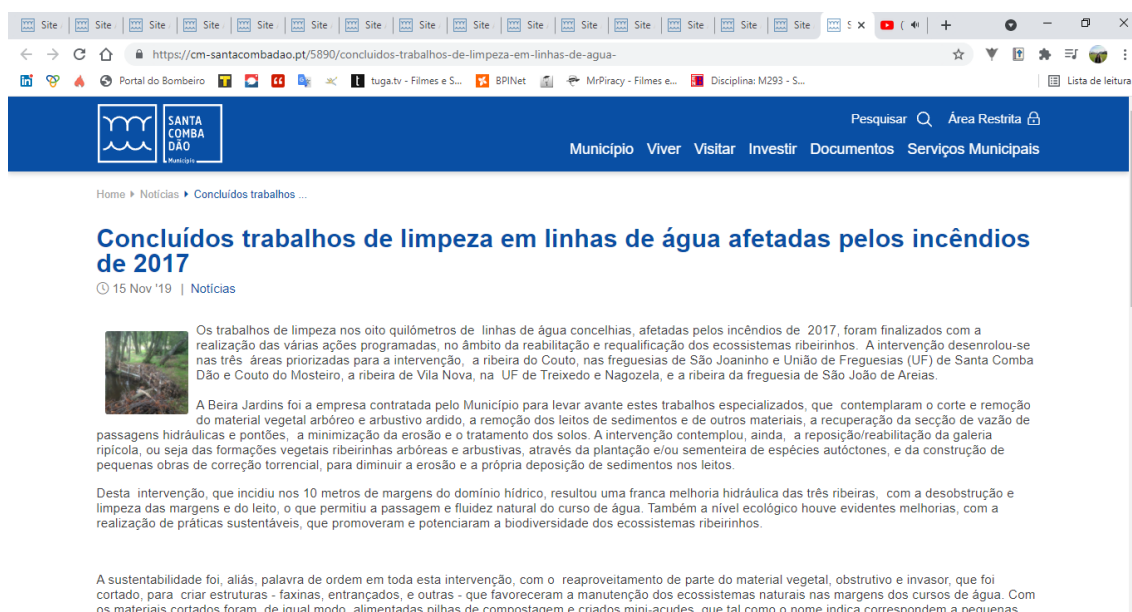
Figura 22 - Publicação de 18 de setembro de 2019: Assinatura de contrato de financiamento da reconstrução do edifício sede da Associação de Caçadores da Freguesia de Treixedo



Figura 23 - Publicação de 15 de outubro de 2019: Incêndios de 15 de outubro de 2017 || Dois anos



Figura 24 - Publicação de 15 de novembro de 2019: Concluídos trabalhos de limpeza em linhas de água afetadas pelos incêndios de 2017



Os trabalhos de limpeza nos oito quilómetros de linhas de água concelhias, afetadas pelos incêndios de 2017, foram finalizados com a realização das várias ações programadas, no âmbito da reabilitação e requalificação dos ecossistemas ribeirnhos. A intervenção desenrolou-se nas três áreas prioritizadas para a intervenção, a ribeira do Couto, nas freguesias de São Joaninho e União de Freguesias (UF) de Santa Comba Dão e Couto do Mosteiro, a ribeira de Vila Nova, na UF de Treixedo e Nagozela, e a ribeira da freguesia de São João de Areias.

A Beira Jardins foi a empresa contratada pelo Município para levar avante estes trabalhos especializados, que contemplaram o corte e remoção do material vegetal arbóreo e arbustivo ardido, a remoção dos leitos de sedimentos e de outros materiais, a recuperação da secção de vazão de passagens hidráulicas e pontões, a minimização da erosão e o tratamento dos solos. A intervenção contemplou, ainda, a reposição/reabilitação da galeria ripícola, ou seja das formações vegetais ribeirnhas arbóreas e arbustivas, através da plantação e/ou sementeira de espécies autóctones, e da construção de pequenas obras de correção torrencial, para diminuir a erosão e a própria deposição de sedimentos nos leitos.

Esta intervenção, que incidiu nos 10 metros de margens do domínio hídrico, resultou uma franca melhoria hidráulica das três ribeiras, com a desobstrução e limpeza das margens e do leito, o que permitiu a passagem e fluidez natural do curso de água. Também a nível ecológico houve evidentes melhorias, com a realização de práticas sustentáveis, que promoveram e potenciaram a biodiversidade dos ecossistemas ribeirnhos.

A sustentabilidade foi, aliás, palavra de ordem em toda esta intervenção, com o reaproveitamento de parte do material vegetal, obstrutivo e invasor, que foi cortado, para criar estruturas - faxinas, entrançados, e outras - que favoreceram a manutenção dos ecossistemas naturais nas margens dos cursos de água. Com os materiais cortados foram, de igual modo, alimentadas pilhas de compostagem e criados mini-açudes, que tal como o nome indica correspondem a pequenas

Figura 25 - Publicação de 19 de novembro de 2019: Secretário de Estado da Juventude e Desporto inaugura obras de remodelação da sede da União Cultural e Desportiva de Cágido



No sábado, 16 de novembro, o secretário de Estado da Juventude e Desporto, João Paulo Rebelo, presidiu à inauguração das obras de remodelação da União Cultural e Desportiva (UCD) de Cágido, uma intervenção que foi financiada pelo fundo Recomeçar da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, destinado a apoiar, direta e indiretamente, crianças e jovens residentes nas freguesias atingidas pelos incêndios de 15 e 16 de outubro de 2017.

E para a UCD, de Cágido foi, efetivamente, um recomeço, um "reerguer das cinzas", um novo alento portador de esperança para a população daquela que é a aldeia mais povoada da freguesia de Óvoa e Vimieiro.

Situada "no aconchego da aldeia", o novo slogan da associação - a UCD de Cágido - apresenta-se, agora, pintada de branco, amarelo e roxo. Cá fora, os jardins estão recuperados, há um novo gradame e foi instalado um parque de bicicletas. Foi, também, criada uma área de estacionamento, uma obra desenvolvida pelo Município de Santa Comba Dão, que - a par deste apoio - também colaborou com a UCD Cágido noutros trabalhos de recuperação da sede.

No interior, o bar e o café foram reabilitados. Há novo mobiliário e as paredes exibem murais com cenas representativas da vida da aldeia. No salão de jogos também são visíveis os sinais das obras e o pavilhão gimnodesportivo tem uma nova cobertura.

Tudo isto só foi possível com o apoio de várias entidades, empresas e particulares que o presidente da UCD de Cágido, Luís Figueiredo fez questão de elencar, ao longo da sessão solene, que decorreu logo após a visita às instalações. De entre a extensa lista apresentada (em baixo), o dirigente associativo referiu o papel do Instituto Português do Desporto e Juventude, representado, na cerimónia, pela diretora regional Catarina Durão, entidade gestora do fundo Recomeçar, e da União de Freguesias e Município de Santa Comba Dão, duas entidades que apoiaram as obras com recursos humanos e equipamentos. Realce também para o envolvimento e entrega da população de Cágido e do Agrupamento de Escuteiros 306 de Santa Comba Dão, que prestou um apoio fundamental não só na

Figura 26 - Publicação de 22 de janeiro de 2020: Em Nagozela: Ação de reflorestação com carvalho-alvarinho



Figura 27 - Publicação de 29 de maio de 2020: Em consulta pública: o prejuízo de Regulamento Municipal de Atribuição à Reconstrução de Habitações não Permanentes Afetadas pelos incêndios de 2017





Figura 28 - Publicação de 10 de agosto de 2020: Jorge Mendes entrega habitação a família de cinco pessoas


Home > Notícias > Jorge Mendes entrega ...

Jorge Mendes entrega habitação a família de cinco pessoas

10 Ago '20 | Notícias

 Santa Comba Dão recebeu hoje a visita do empresário de futebol, Jorge Mendes, que fez questão de se deslocar ao concelho para partilhar alguns momentos com a família de cinco pessoas a quem ofereceu uma nova habitação, em Treixedo, depois da casa onde moravam ter sido destruída pelos incêndios de outubro de 2017.

 A agenda desta visita teve início no Quartel dos Bombeiros Voluntários, local onde o super agente de futebol recebeu o título de sócio honorário - uma distinção que reconhece a ajuda inestimável de Jorge Mendes à corporação, nomeadamente com a oferta de uma nova ambulância de socorro e de novo equipamento para os balneários. No âmbito foi, também, descerrada uma foto em homenagem ao benemérito, tendo ainda decorrido uma visita às instalações do Quartel.

 A comitiva prosseguiu para os Paços do Município, onde Jorge Mendes foi agraciado com a medalha de mérito municipal, na área da Ação Social - uma distinção atribuída pela autarquia, em 2018, pelo exemplo de solidariedade, demonstrado através do financiamento integral da construção da casa, em Treixedo, e pela oferta da ambulância de socorro aos Bombeiros. Na breve sessão protocolar, realizada no salão nobre, os presidentes da Câmara e da Assembleia Municipal expressaram a gratidão e o apreço do Município por tudo o que o super agente tem feito pelo concelho e pelas suas gentes, agradecendo profundamente a Jorge Mendes a generosidade e amizade.


 Em Treixedo, procedeu-se à entrega simbólica da casa - construída de raiz e financiada, na íntegra, por Jorge Mendes - à família de Daniel Ferreira e Raquel Carlos, um casal com três filhos menores, que havia perdido tudo nos incêndios. Recorde-se que quando soube desta situação através do Correio da Manhã, o super agente prontificou-se logo a ajudar, tendo colocado a primeira pedra na habitação que agora é o lar desta família de cinco. Acompanhado pela filha, Jorge Mendes antecipou o Natal das crianças da família, com a oferta de brinquedos e com a partilha de alguns momentos de brincadeira.

Figura 29 - Publicação de 10 de agosto de 2020: Entrega de chaves das últimas habitações permanentes ao abrigo do Programa de Apoio à Reconstrução de Habitações Permanentes

Home > Notícias > Entrega de chaves ...

Entrega de chaves das últimas habitações reconstruídas ao abrigo do Programa de Apoio à Reconstrução de Habitações Permanentes

10 Ago '20 | Notícias

 No passado dia 3 de julho, o Salão Nobre dos Paços do Município foi palco da última entrega de chaves de habitações reconstruídas, no concelho, ao abrigo do Programa de Apoio à Reconstrução de Habitações Permanentes (PARHP).

O último lote enquadrou 14 habitações, localizadas nas freguesias de Pinheiro de Ázere e São Joaninho e nas Uniãoes de Freguesia de Santa Comba Dão e Couto do Mosteiro, Óvoa e Vimieiro, e Treixedo e Nagozela.

À semelhança de outras sessões com igual propósito, a cerimónia traduziu-se num momento particularmente emotivo, que foi vivido intensamente pelo grupo de proprietários que viu as casas destruídas nos incêndios de outubro de 2017. Foi, também, um ato de elevado significado para a presidente da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro (CCDR), Ana Abrunhosa e respetivos técnicos, na medida em que este derradeiro conjunto de casas reconstruído, foi o corolário de um trabalho intenso e de proximidade com as famílias, bem como de estreita articulação com todas as entidades envolvidas neste processo. Um processo que, só no território concelhio, abrangeu a reconstrução de 83 casas ao abrigo do PARHP.

Markado pela alegria e emoção, o momento teve como protagonistas os presidente da Câmara, Leonel Gouveia, e da CCDRC, Ana Abrunhosa, que fizeram a entrega simbólica de chaves de 14 habitações a proprietários e aos respetivos representantes: Isabel Cordeiro (viúva de António Cordeiro), das Pedras Negras - Santa Comba Dão, Domingos Trindade Santos, Manuel da Silva Paiva, Clarinda Nunes de Matos e António Nunes Soares, de Treixedo, Sandra Marques, de Nagozela, António Lopes Aveiro e Álvaro Ferraz Marques, do Outeiro, Filipe Soares Pereira e Margarida Marcelino, de Cagido, Clarinda Lopes Santos e Maria Ferreira Castanheira, de Pinheiro, Maria da Ascensão Trindade, do Rojão Pequeno e Fernando da Silva Gonçalves, de São Joaninho.

Figura 30 - Publicação de 15 de outubro de 2020: Três anos depois - Incêndios 2017



Figura 31 - Publicação de 15 de outubro de 2020: Presidente da República inaugura Central de Triagem de Resíduos de Papel e Cartão da Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão



Com estas notícias, junta-se uma comunicação acerca do Financiamento à reposição dos danos causados pelos incêndios de outubro de 2017 integrado no programa Portugal 2020, onde é possível encontrar toda uma memória descritiva dos danos, fotos de antes e de depois da reposição e os termos da aceitação deste financiamento.

Figura 32 – Página de apresentação do projeto do Portugal 2020 para o financiamento à reposição dos danos causados pelos incêndios de outubro de 2017 em Santa Comba Dão

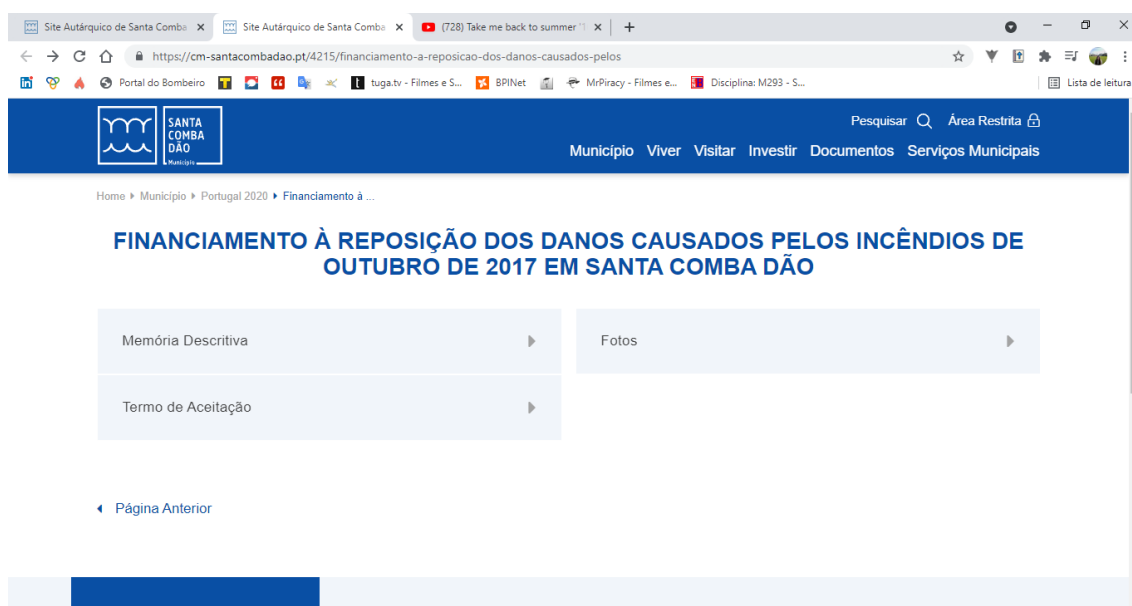


Figura 33 - Capa do Projeto de Financiamento à Reposição dos Danos Causados pelos Incêndios de outubro de 2017 em Santa Comba Dão



Projeto: Financiamento à Reposição dos Danos Causados pelos Incêndios de Outubro de 2017 em Santa Comba Dão

Fundo de Solidariedade da União Europeia (FSUE) - Apoio na sequência dos incêndios que afetaram o Norte e o Centro de Portugal Continental em 15 de outubro - Infraestruturas Municipais

INFRAESTRUTURAS MUNICIPAIS

Figura 34 - Fotos do antes da reposição de danos



Procedendo à análise das redes sociais, começando pelo Instagram, é possível verificar que a página do Município de Santa Comba Dão, possui 1414 seguidores e 275 publicações, mas nenhuma relativa ao tema dos incêndios do 15 de outubro de 2017.

Figura 37 - Página de Instagram da Câmara Municipal de Santa Comba Dão

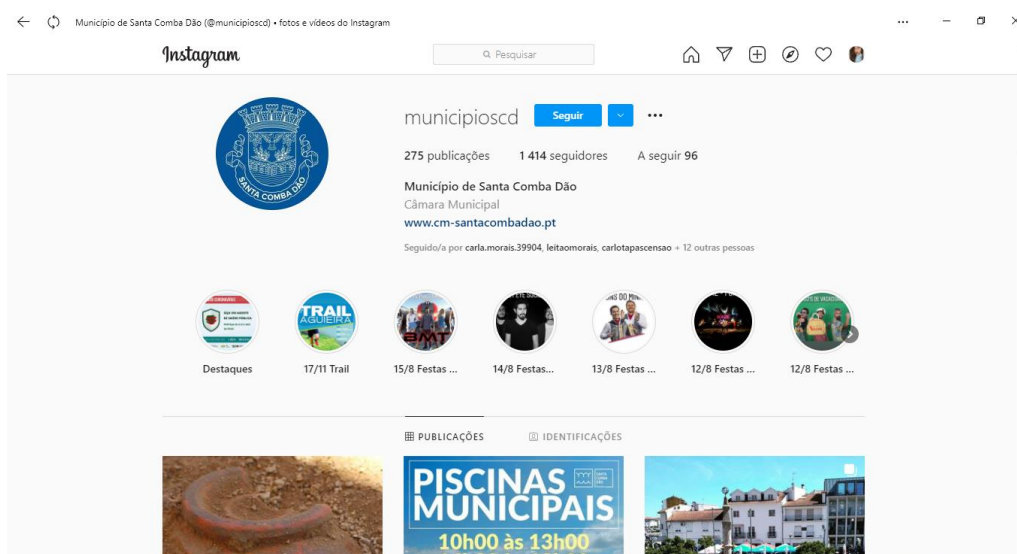
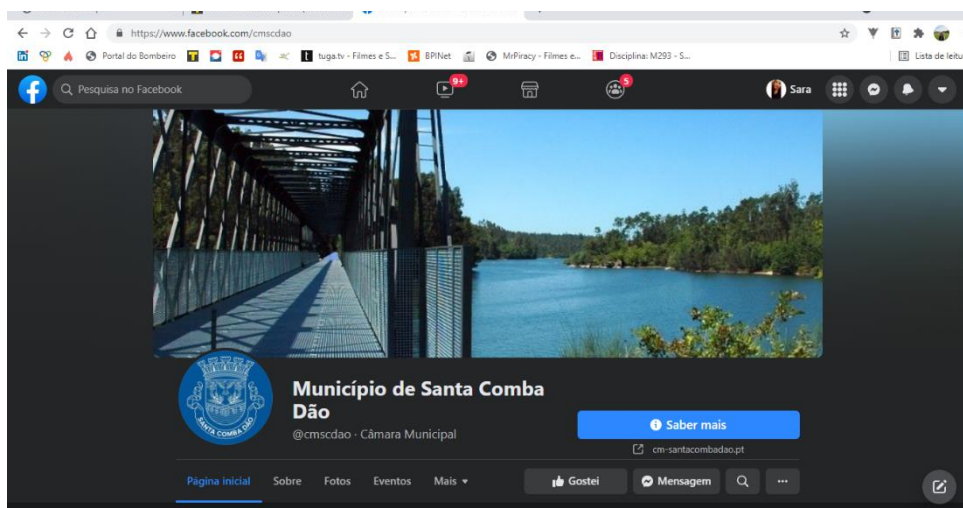


Figura 38 -Página de Facebook da Câmara Municipal de Santa Comba Dão



Cruzando agora para a segunda rede social, o Facebook, a página do Município de Santa Comba Dão conta com 8958 seguidores e é nesta página que partilha a grande maioria das notícias, eventos e informações relevantes do concelho e de instituições sedeadas no concelho e nos seus arredores. A análise a esta página provou-se uma

tarefa tediosa e difícil de completar, pois apesar de se ter recorrido à ferramenta de pesquisa com filtros disponibilizada pela Facebook, esta apresenta poucas publicações e provavelmente nem sendo as mais relevantes, e portanto, teve que se recorrer ao método de pesquisa manual até chegar a 2017 e a todas as outras publicações posterior acerca dos incêndios de outubro de 2017 na atualidade. Sendo assim, apresenta-se todas as publicações encontradas por ordem cronológica.

Figura 39 - Publicação de 17 de outubro de 2017: Novo ponto de recolha de bens para apoio às vítimas do incêndio

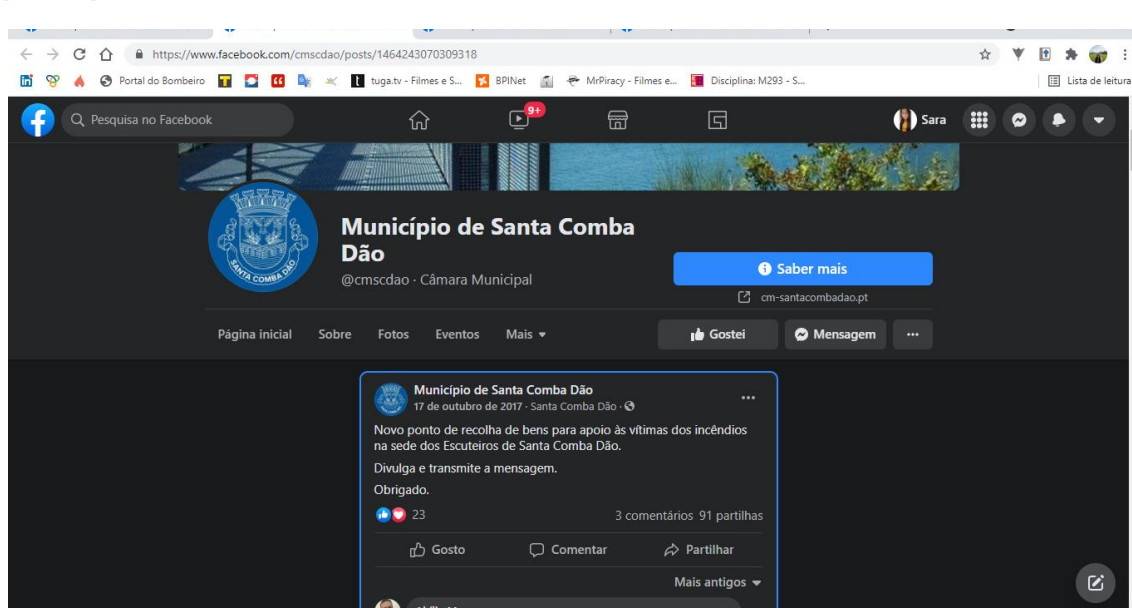


Figura 40 - Publicação de 17 de outubro de 2017: Horário do Centro de recolha de bens para apoio à vítima do incêndio de Santa Comba Dão - Sede dos escuteiros



Figura 41 - Publicação de 18 de outubro de 2017: Aviso à População: Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil

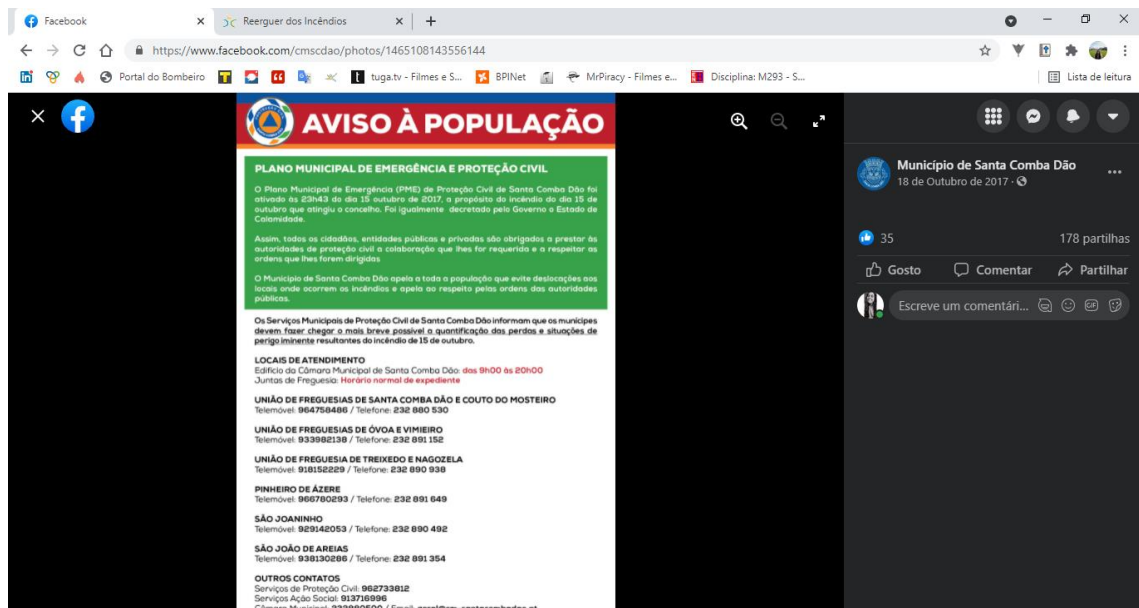


Figura 42 - Publicação de 18 de outubro de 2017: Aviso à população: Cuidados a ter quando o fogo acaba

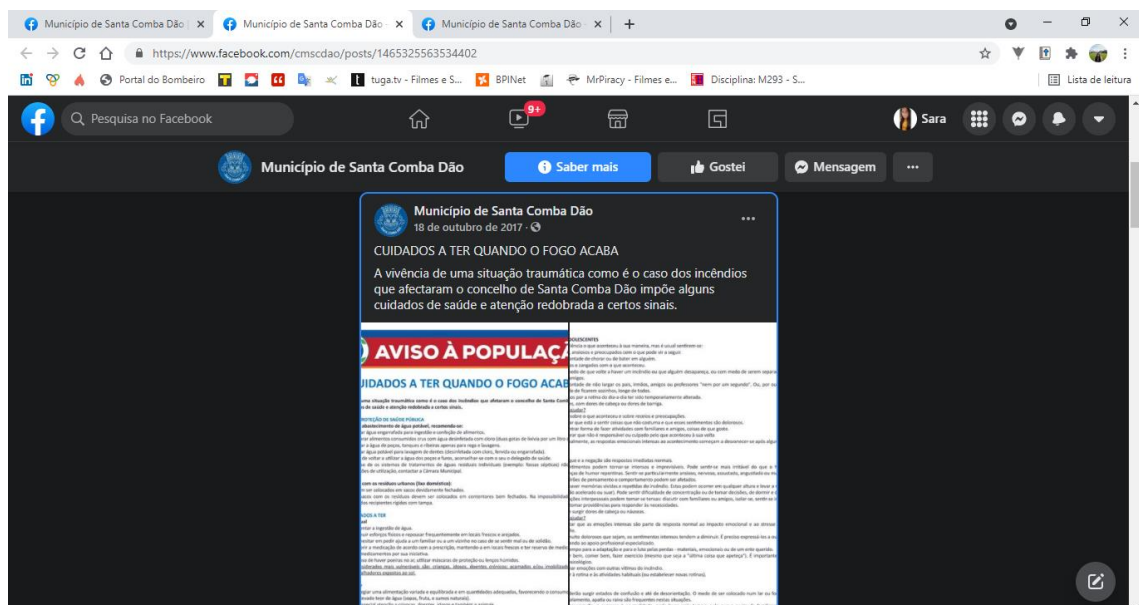


Figura 43 - Publicação de 18 de outubro de 2017: APELO - Maquinaria para limpeza, demolição e desobstrução



Figura 44 - Publicação de 19 de outubro de 2017: Precisamos: tudo o que é necessário para equipar e mobilar as habitações que arderam e que serão reconstruídas

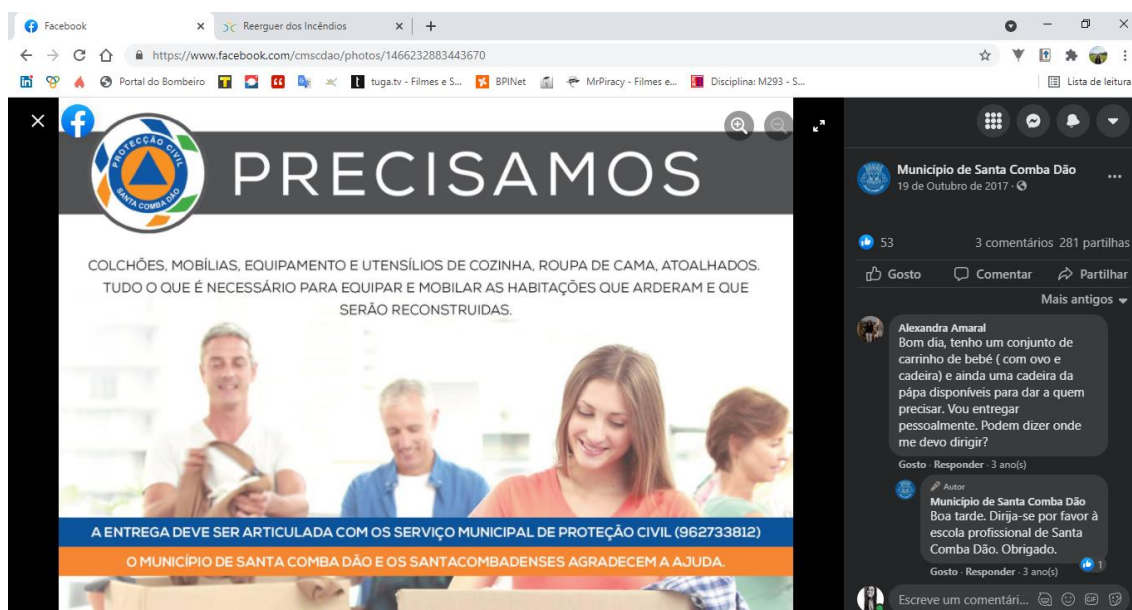


Figura 45 - Publicação de 19 de outubro de 2017: Conta de apoio às vítimas do incêndio de Santa Comba Dão

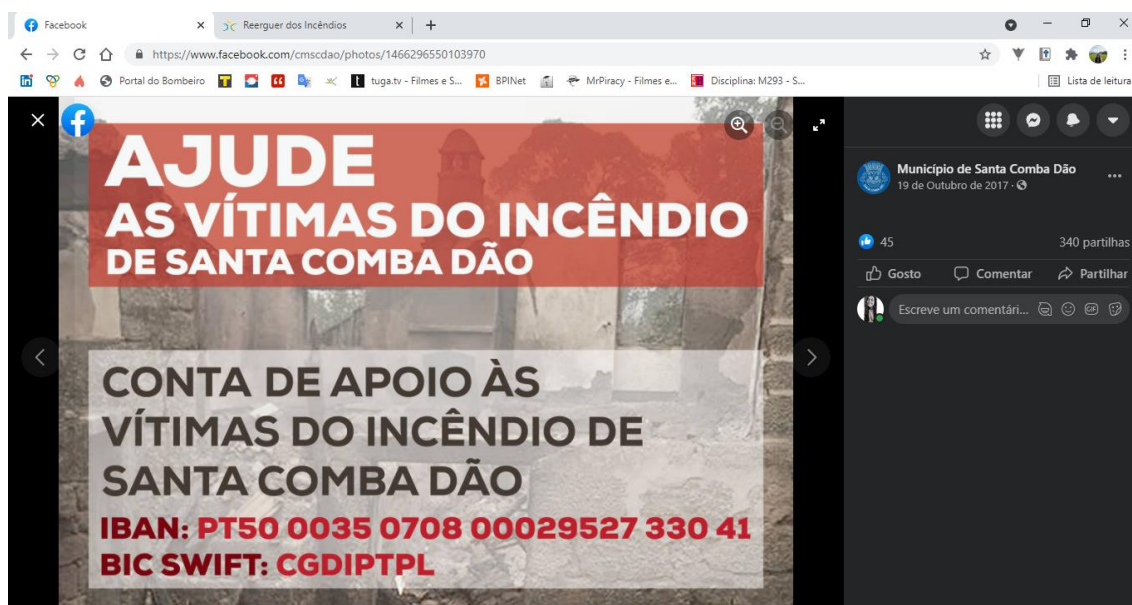


Figura 46 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Necessidade urgente: ração para cães



Figura 47 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Necessidade urgente: fenos, palha e rações para ovinos e caprinos



Figura 48 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Precisamos hoje: material de limpeza; produtos de higiene; roupas de tamanho grande; bens alimentares



Figura 49 - Publicação de 20 de outubro de 2017: Recrutamento de bolsa de voluntários para ajudar em diversas tarefas no âmbito social



Figura 50 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Precisamos hoje: Cabides

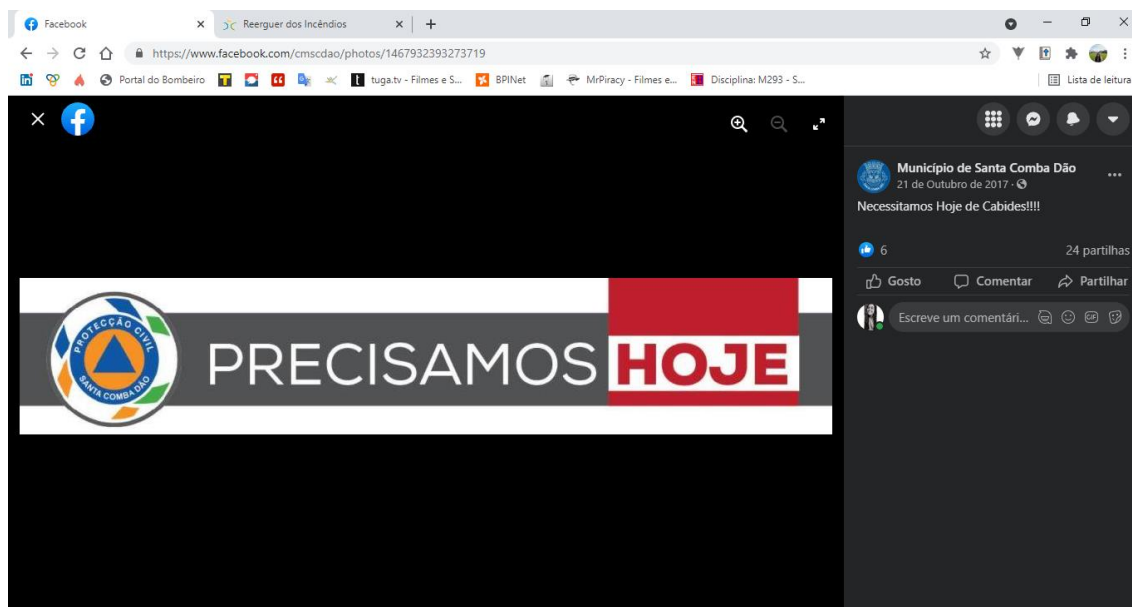


Figura 51 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Vamos Renascer!

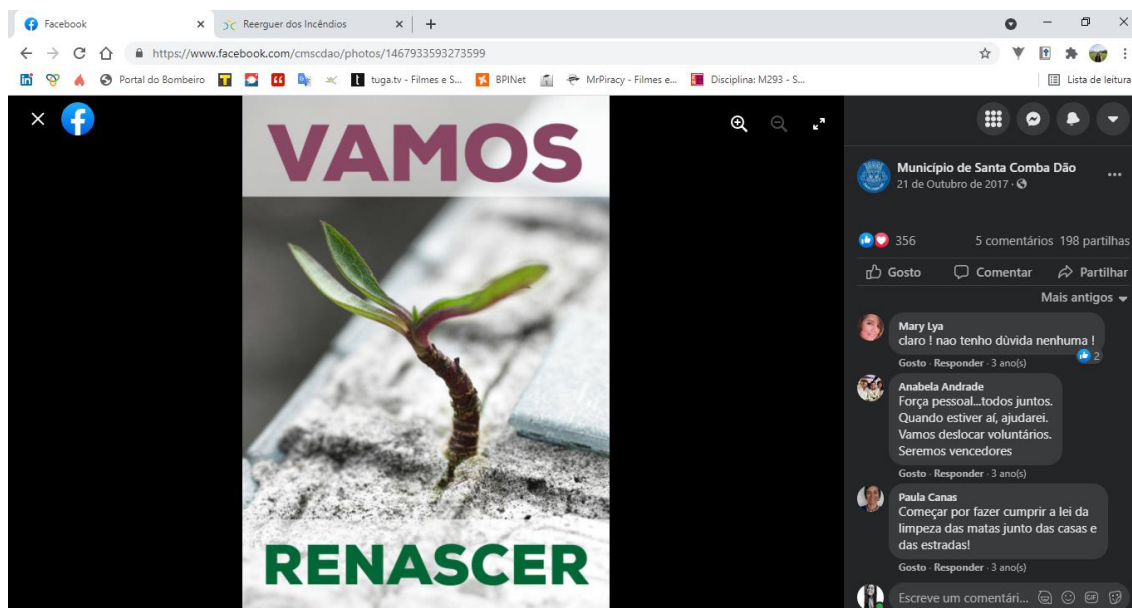


Figura 52 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Apelo para a necessidade de voluntários para o centro de recolha na escola profissional



Figura 53 - Publicação de 21 de outubro de 2017: Mudança de local de 1recolha de bens por questões logísticas



Figura 54 - Publicação de 22 de outubro de 2017: Necessidade urgente de viaturas e equipamentos para o procedimento de trabalhos de auxílio às populações



Figura 55 - Publicação de 22 de outubro de 2017: Aviso de novos centros de recolha de bens



Figura 56 - Publicação de 23 de outubro de 2017: Agradecimento da câmara por todo o empenho e ajuda prestada por voluntários particulares, institucionais e empresas

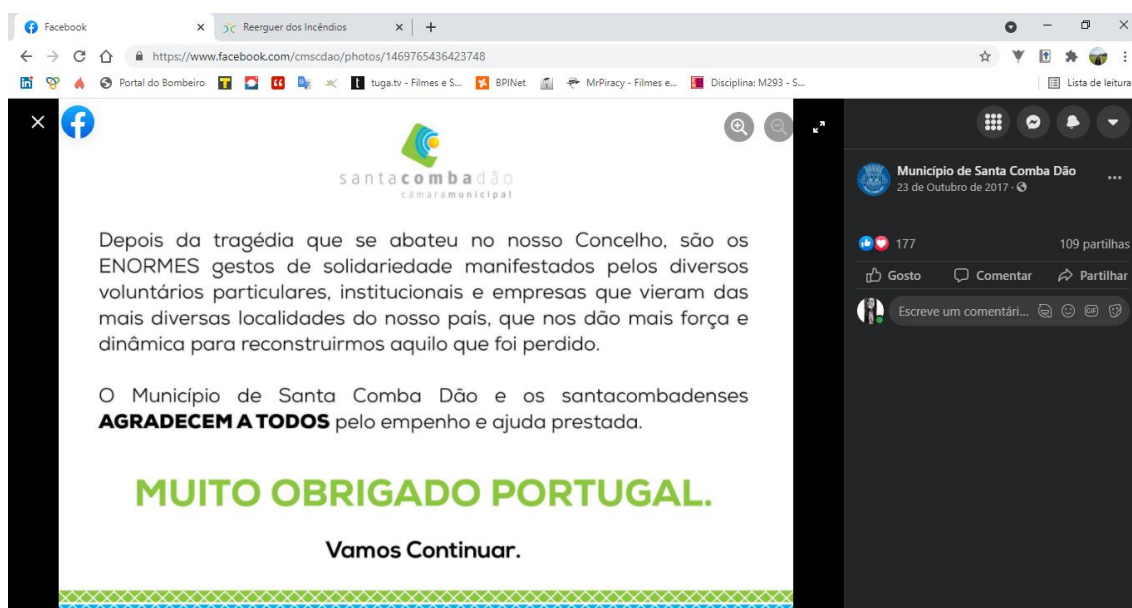


Figura 57 - Publicação de 24 de outubro de 2017: Horário de atendimento para levantamento de bens



Figura 58 - Publicações de 24 de outubro de 2017: Horário de atendimento do apoio à vítima do incêndio de Santa Comba Dão



Figura 59 - Publicação de 24 de outubro de 2017: Contacto para bolsa de voluntários e gestão de donativos



Figura 60 - Publicação de 25 de outubro de 2017: Aviso à população

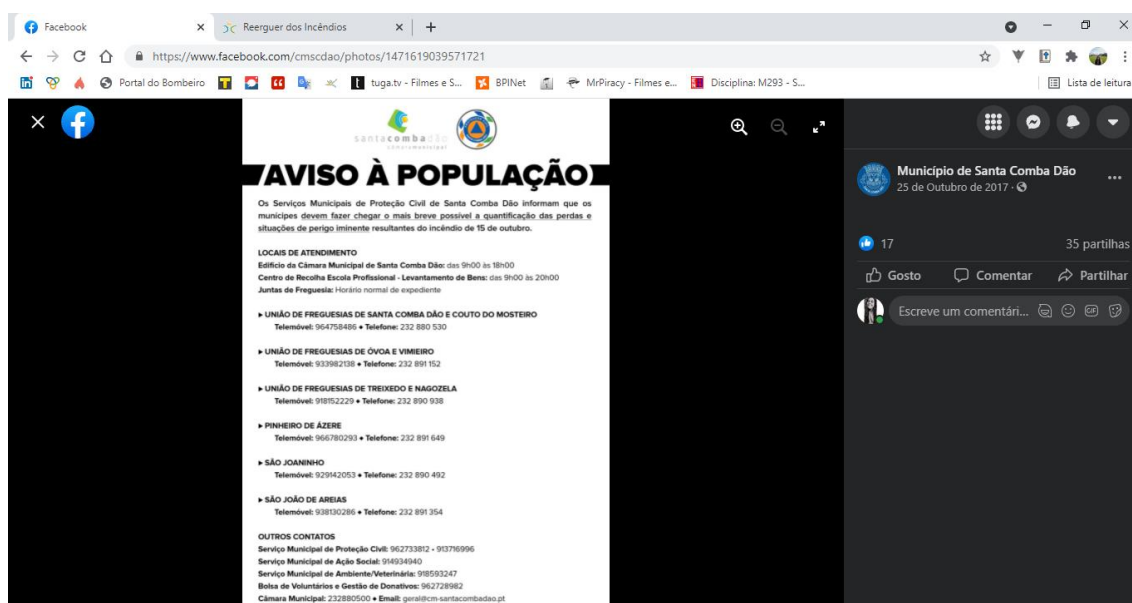


Figura 61 - Publicação de 25 de outubro de 2017: Necessidade de bens alimentares, ferramentas agrícolas e caixas de papelão

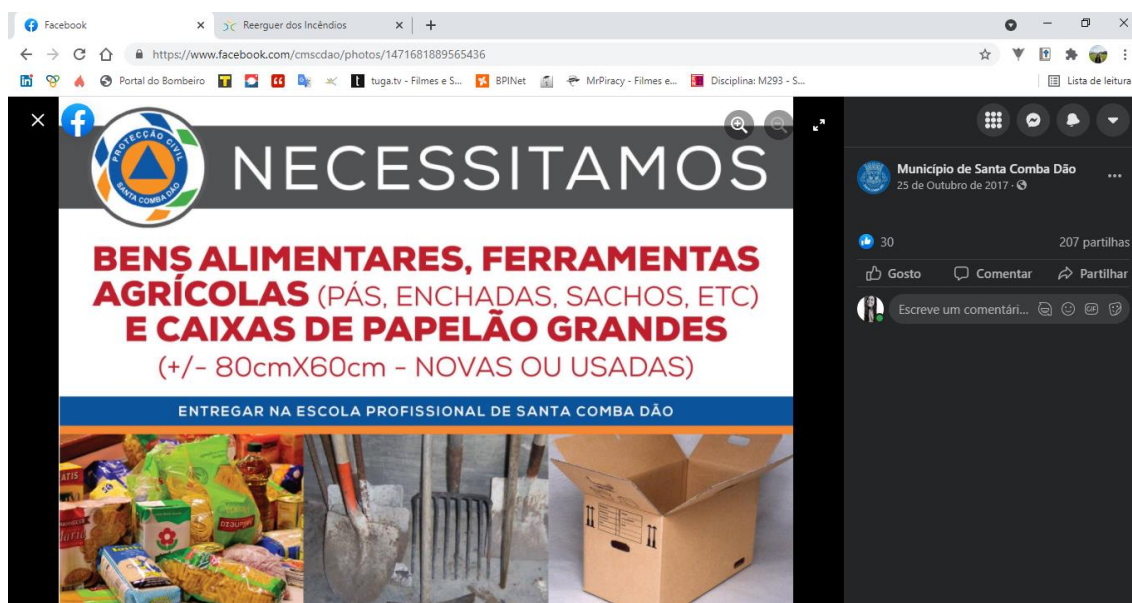


Figura 62 - Publicação de 29 de outubro de 2017: Horário de atendimento de apoio à vítima do incêndio de Santa Comba Dão

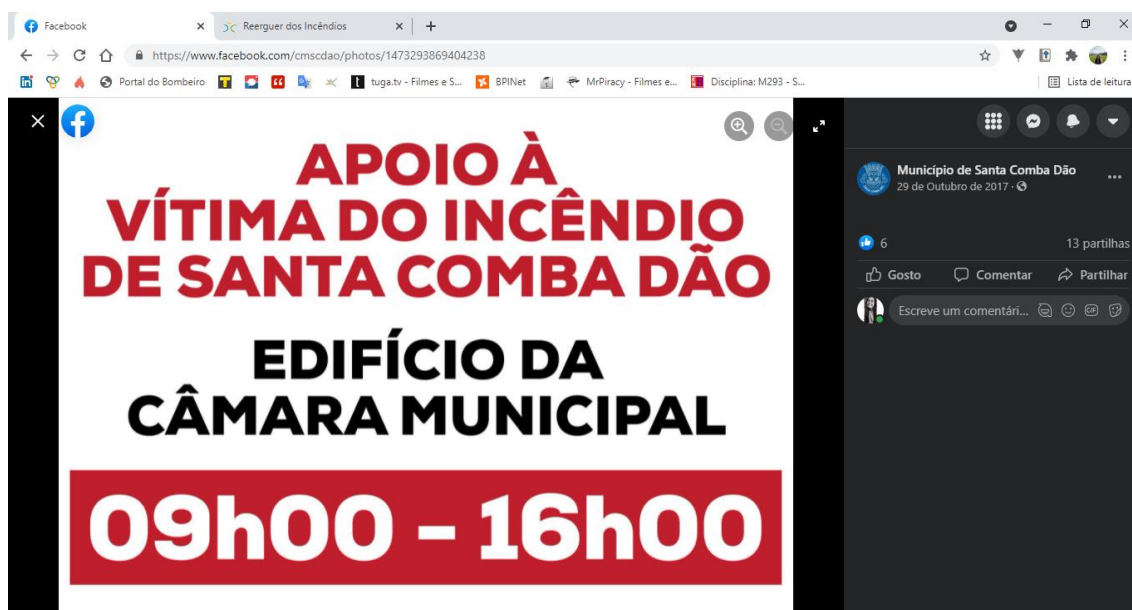


Figura 63 - Publicação de 26 de outubro de 2017: Informação - Conta Solidária de Apoio às vítimas dos incêndios

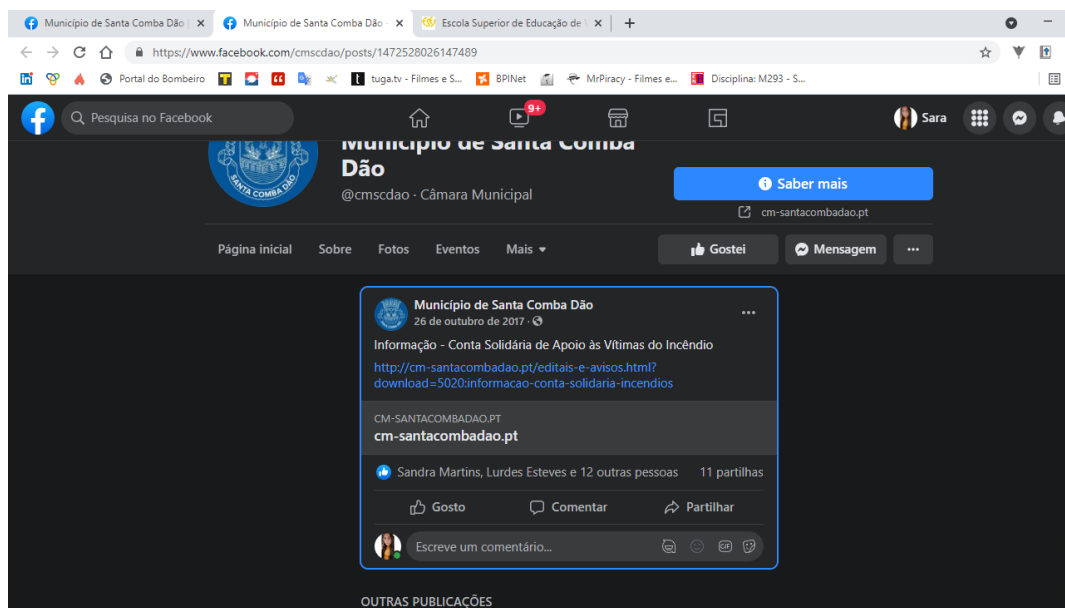


Figura 64 - Publicação de 29 de outubro de 2017: Precisamos hoje: Estantes; bens alimentares; utensílios agrícolas

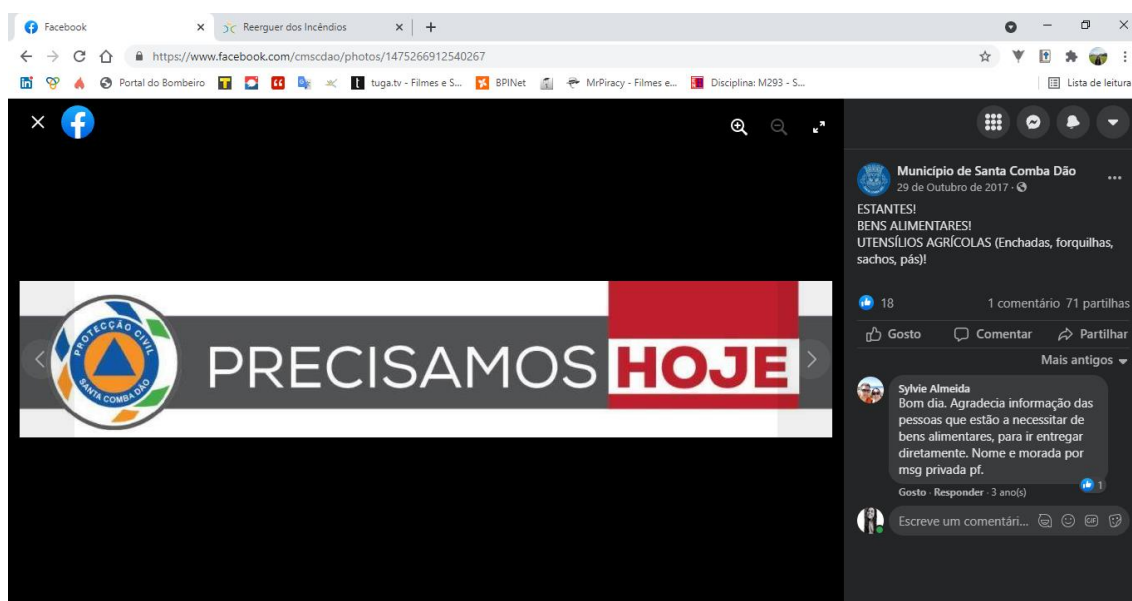


Figura 65 - Publicação de 31 de outubro de 2017: Necessidades para apoio às vítimas do incêndio de Santa Comba Dão

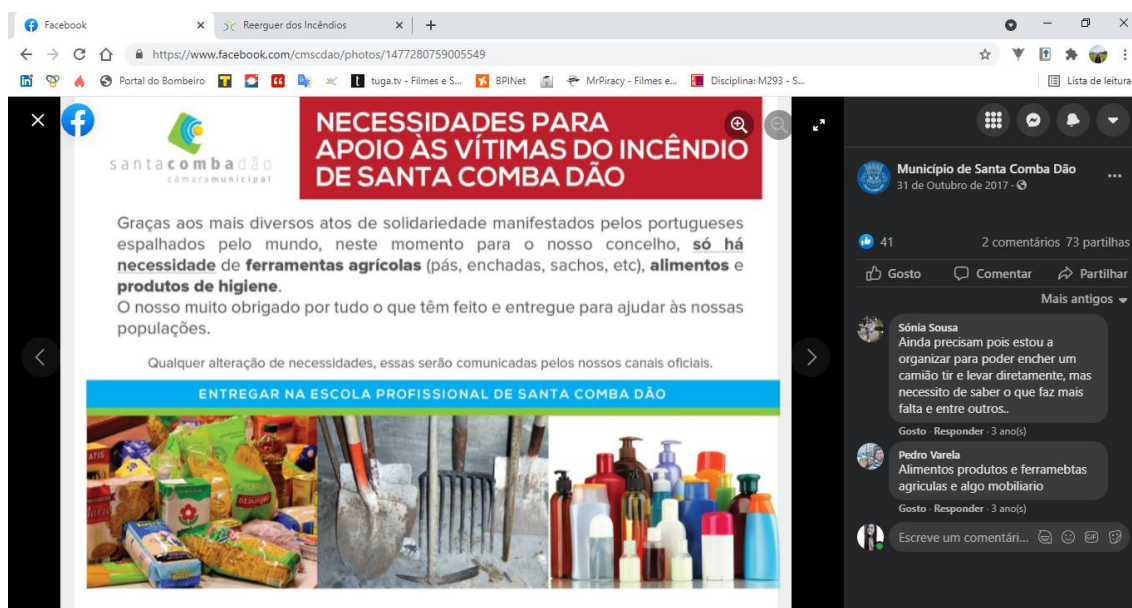


Figura 66 - Publicação de 2 de novembro de 2017: EDP Distribuição: Incêndios de 15 de outubro - Baixa de contrato de energia



Figura 67 - Publicação de 2 de novembro de 2017: Águas de Planalto: Incêndios de 15 de outubro - medidas de apoio aos utilizadores da rede de abastecimento de água

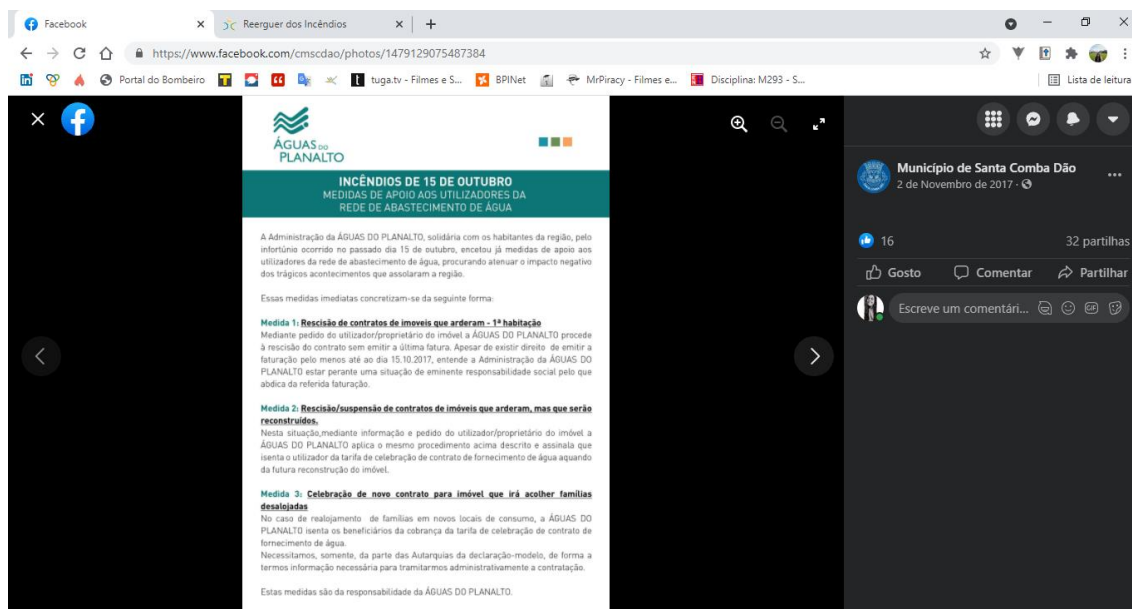


Figura 68 - Publicação de 3 de novembro de 2017: Aviso para empresários afetados pelo incêndio em Santa Comba Dão

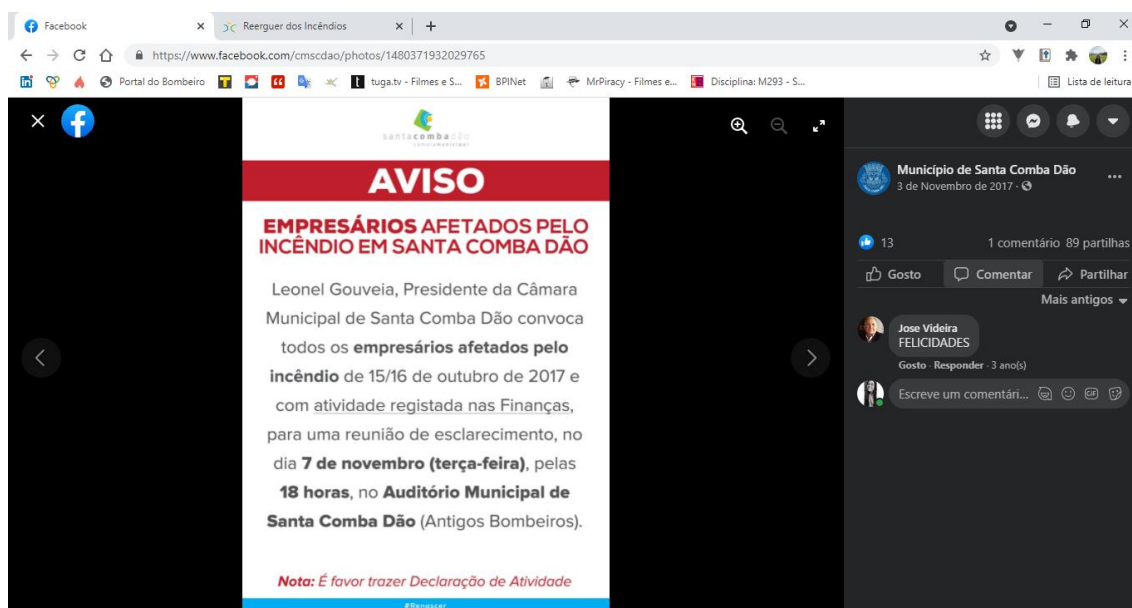


Figura 69 - Publicação de 3 de novembro de 2017: Linha de Apoio Psicológico para vítimas do incêndio em Santa Comba Dão

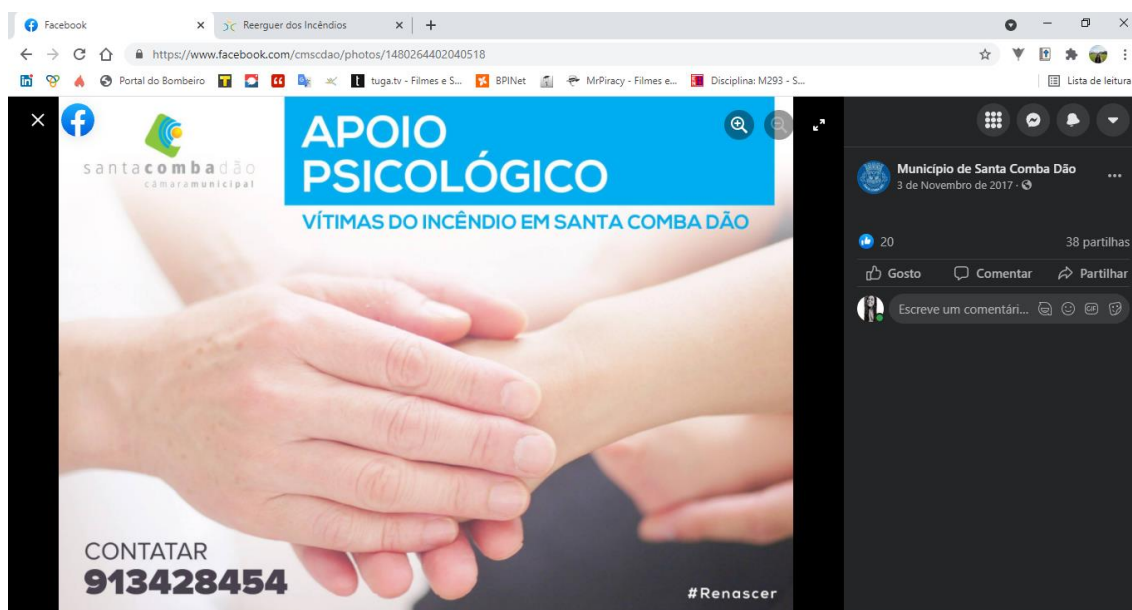


Figura 70 - Publicação de 3 novembro de 2017: Contactos para bolsa de voluntários e gestão de donativos



Figura 71 - Publicação de 6 de novembro de 2017: Pedido de colaboração na gestão de centro de recolha de bens

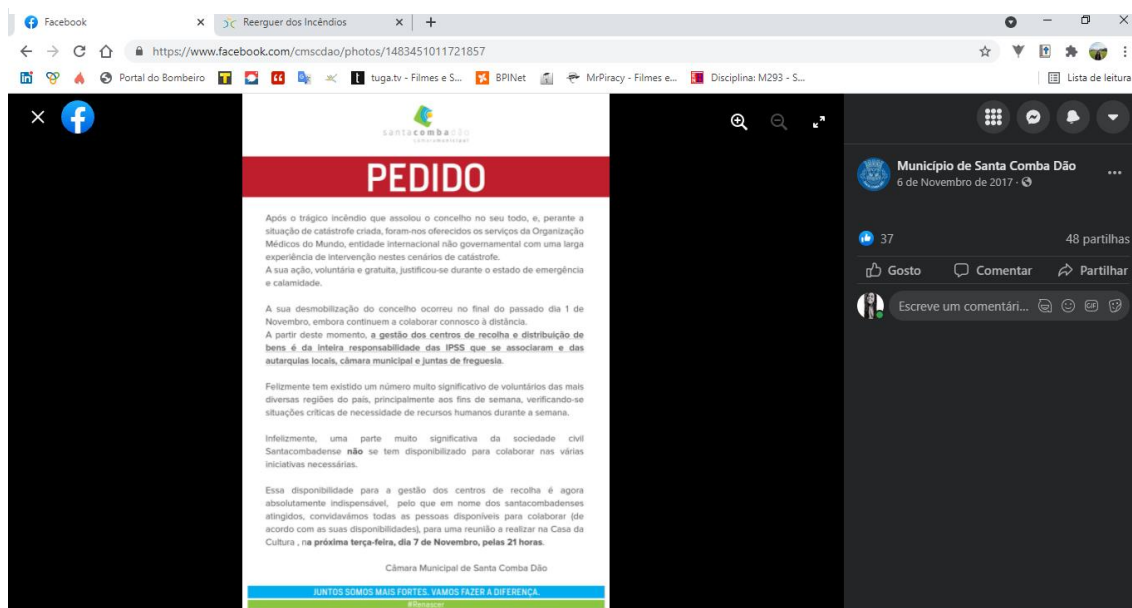


Figura 72 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Comunicado da Associação Empresarial da Região de Viseu: Incêndios - Sistema de apoio às empresas que sofreram, total ou parcialmente, danos provocados pelos incêndios ocorridos a 15 de outubro

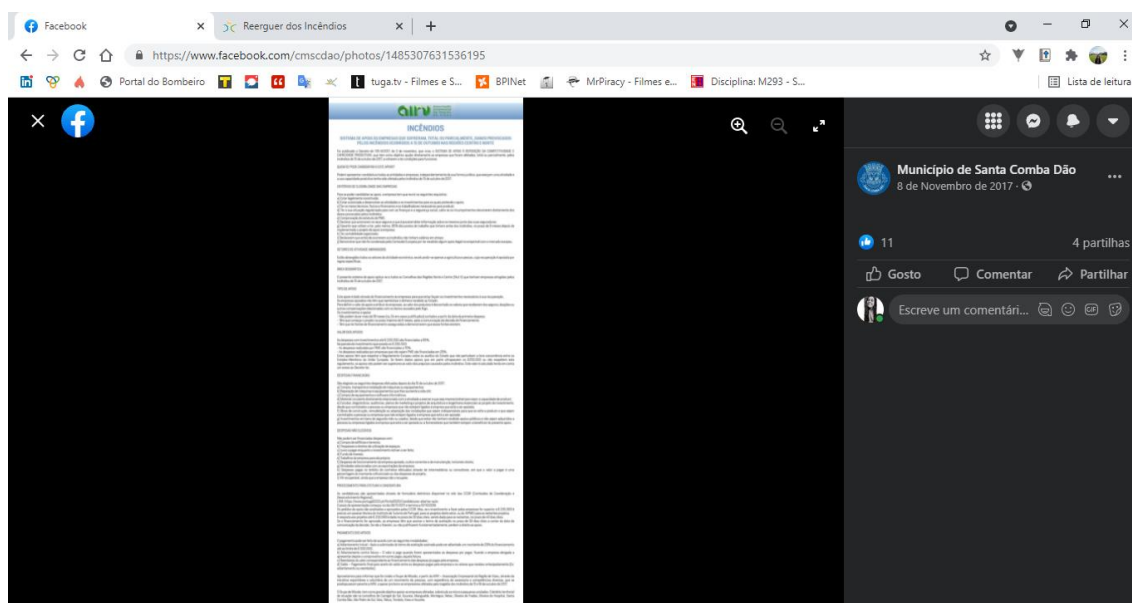


Figura 73 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Recolha de bens

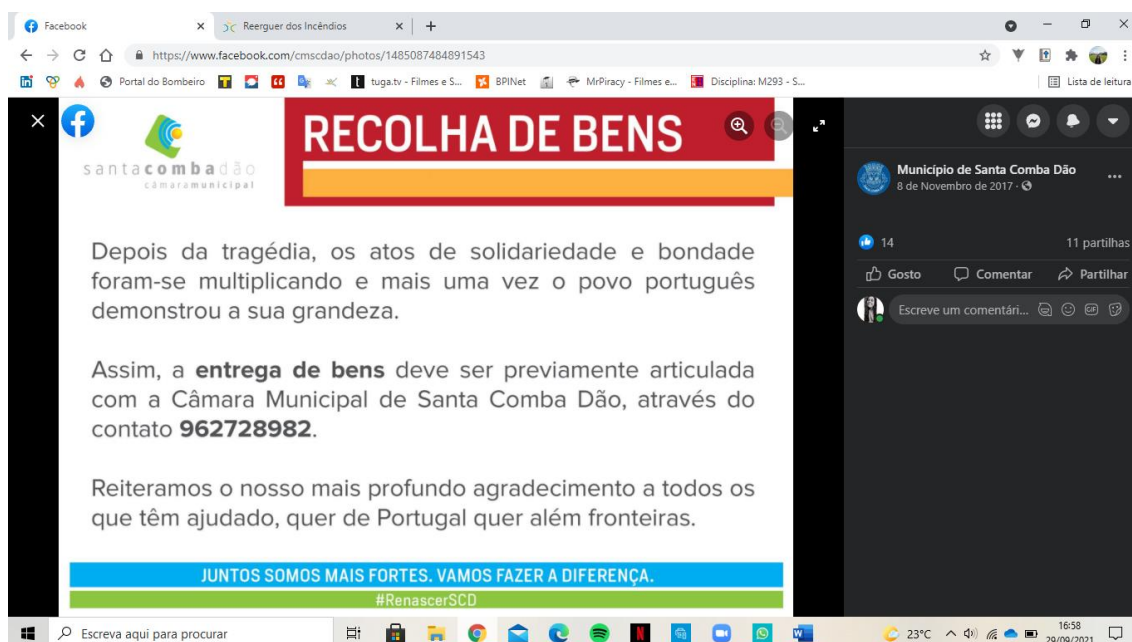


Figura 74 - Publicação de 8 de novembro de 2017: Voluntariado: Missão Abraço



Figura 75 - Publicação de 15 de novembro de 2017: Juntos vamos conseguir!!!



Figura 76 - Publicação de 20 de novembro de 2017: Medidas de apoio aos incêndios de outubro

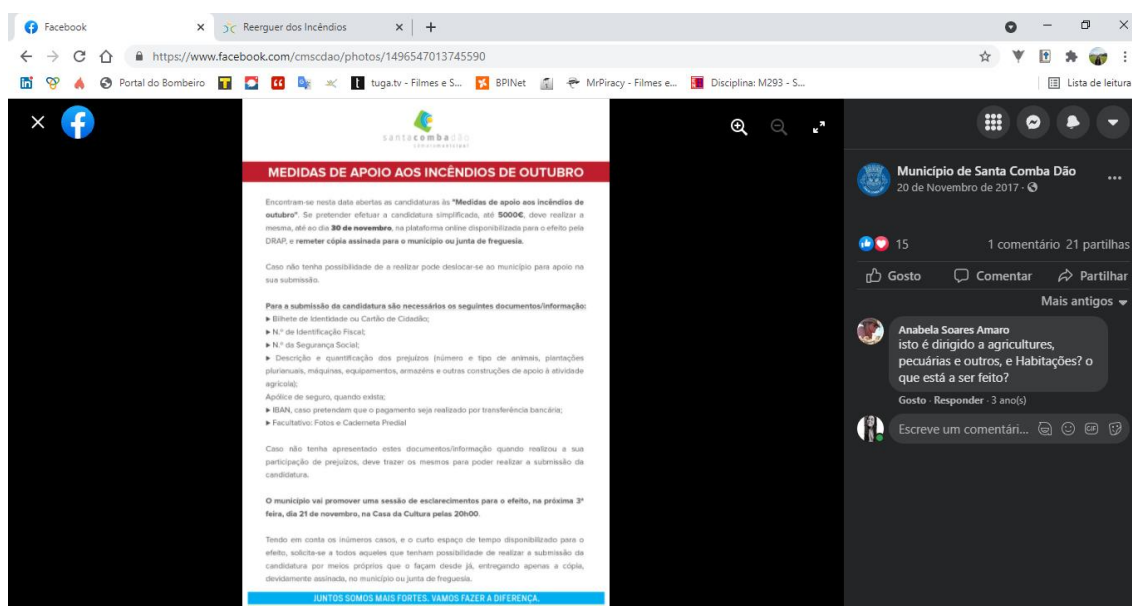


Figura 77 - Publicação de 6 de dezembro de 2017: Notas importantes relativas recuperação após incêndio

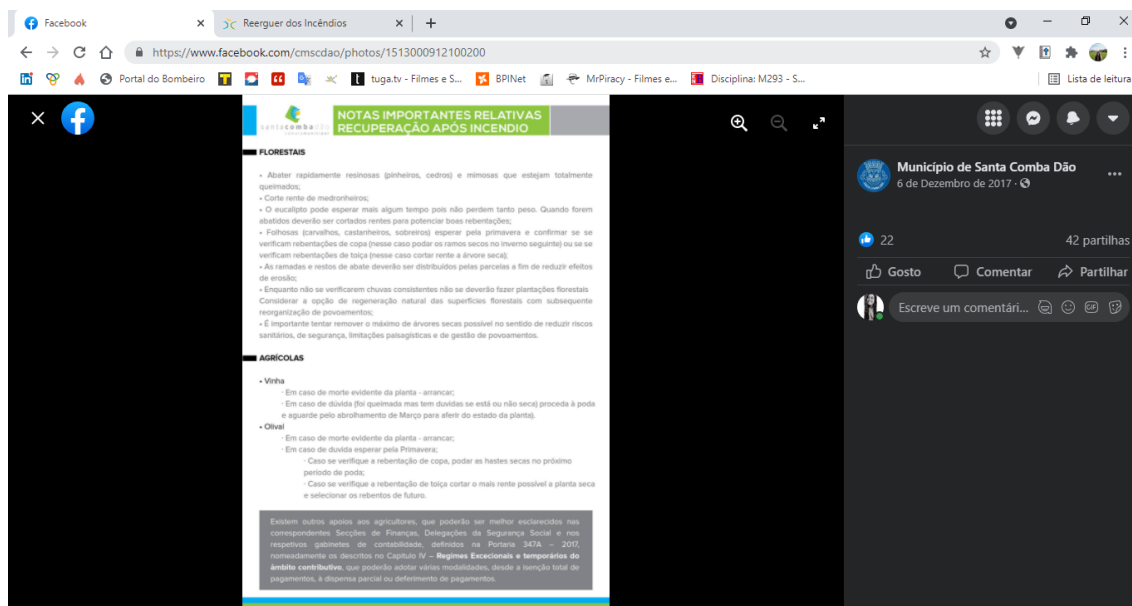


Figura 78 - Publicação de 13 de dezembro de 2017: Sessão de Esclarecimento: Habitações Permanentes Danificadas ou Destruidas pelos incêndios de 15 de outubro



Figura 79 - Publicação de 22 de dezembro de 2017: Com muita determinação, vamos todos Reconstruir Santa Comba Dão



Figura 80 - Publicação de 29 de dezembro de 2017: Logotipo - Reconstruir Santa Comba Dão

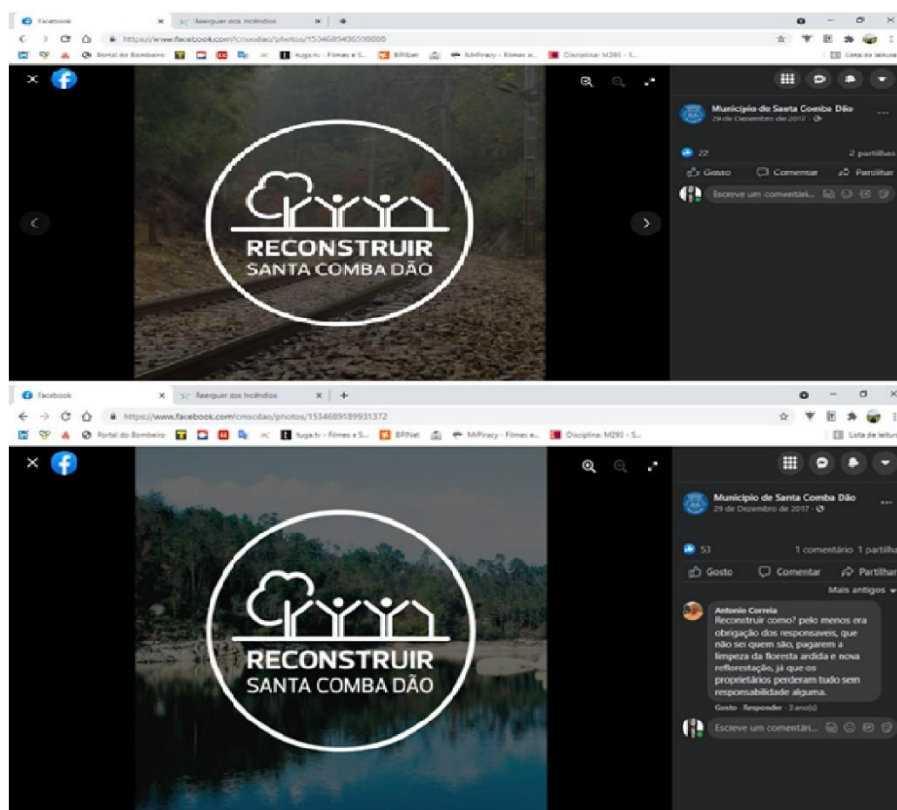


Figura 81 - Publicação de 9 de janeiro de 2018: Candidatura ao Programa de Apoio à Reconstrução das Habitações Permanentes



Figura 82 - Publicação de 23 de fevereiro de 2018: Reconstruir Santa Comba Dão / São Joaninho

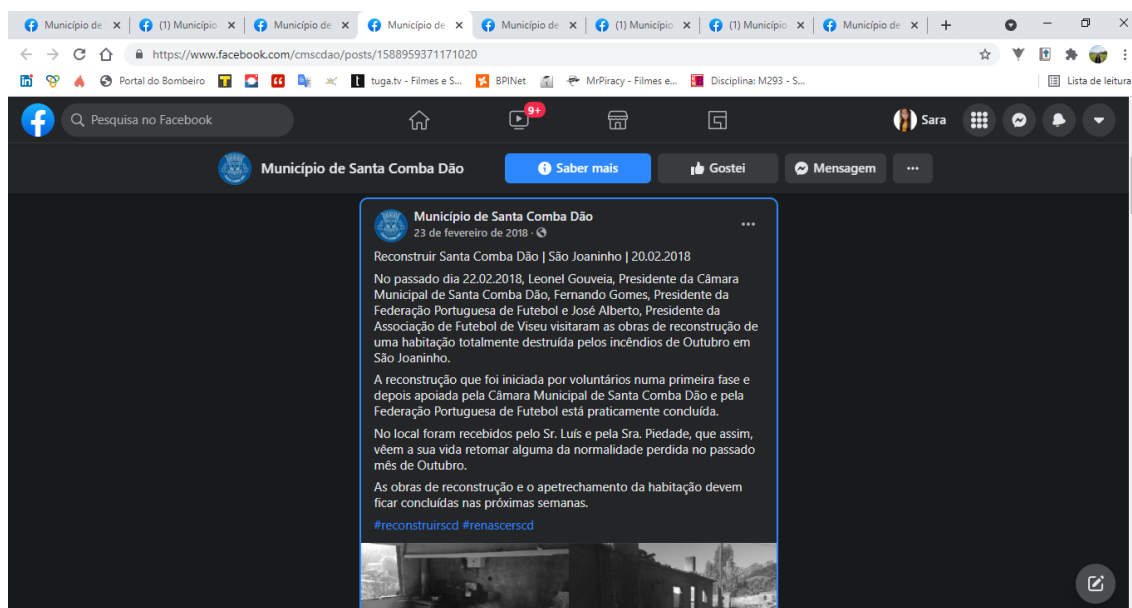


Figura 83 - Publicação de 23 de fevereiro de 2018: Logo do "Reconstruir Santa Comba Dão"

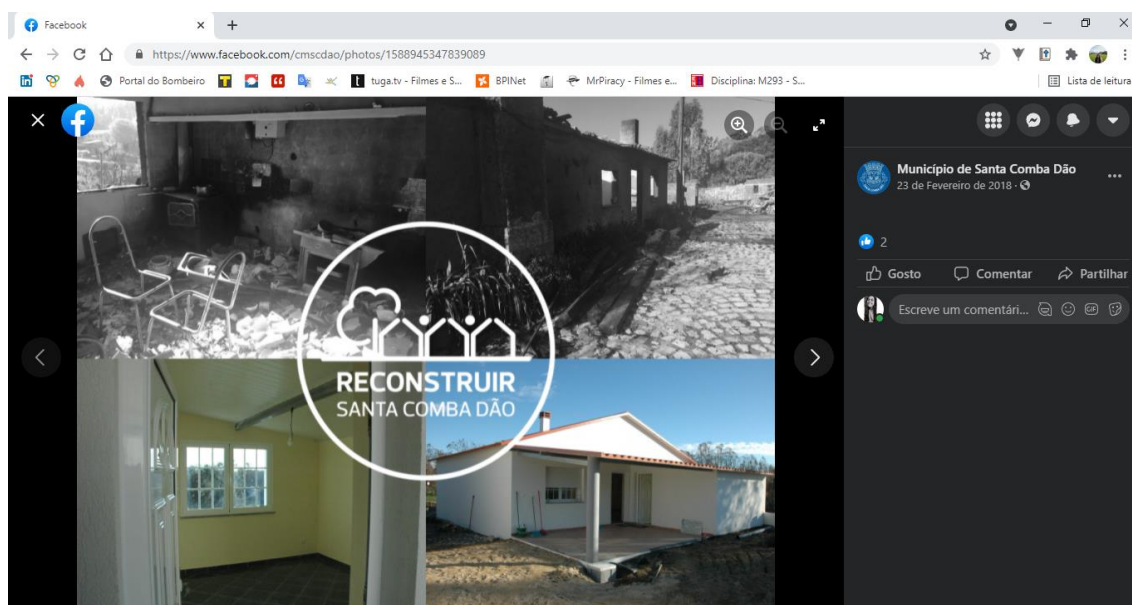


Figura 84 - Publicação de 7 de março de 2018: Ação de Reflorestação e Preservação da Natureza

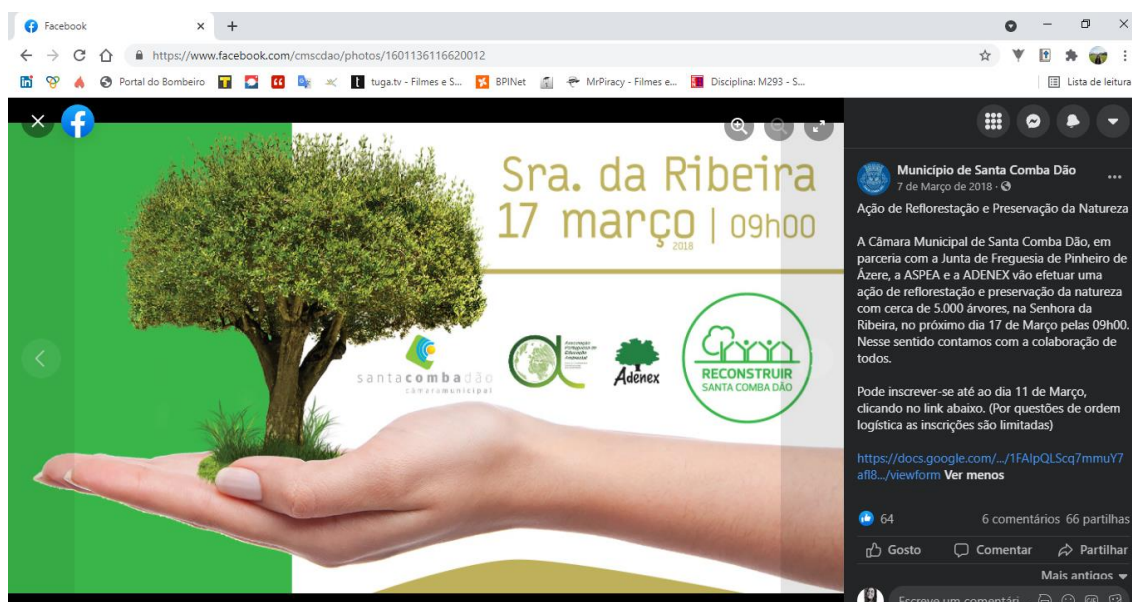


Figura 85 - Publicação de 15 de março de 2018: Ação de Reflorestação e Preservação da Natureza canceladas devido às condições climatéricas



Figura 86 - Publicação de 11 de abril de 2018: Reportagem do Jornal Visu Now: Assinatura do Contrato de Construção/Reconstrução das habitações danificadas pelos incêndios de 15 de outubro

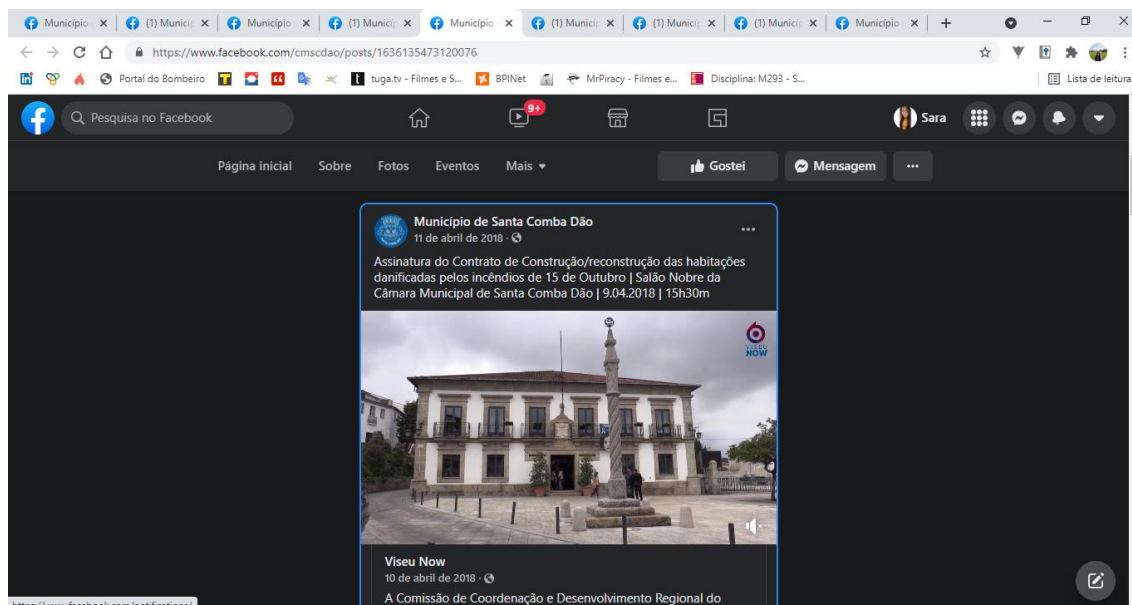


Figura 87 - Publicação de 24 de setembro de 2018: Caminhar para Plantar: 29 de setembro, 6 e 13 de outubro



Figura 88 - Publicação de 28 de setembro de 2018: Representantes da Câmara Municipal visitaram obras de reabilitação de habitações afetadas pelos incêndios

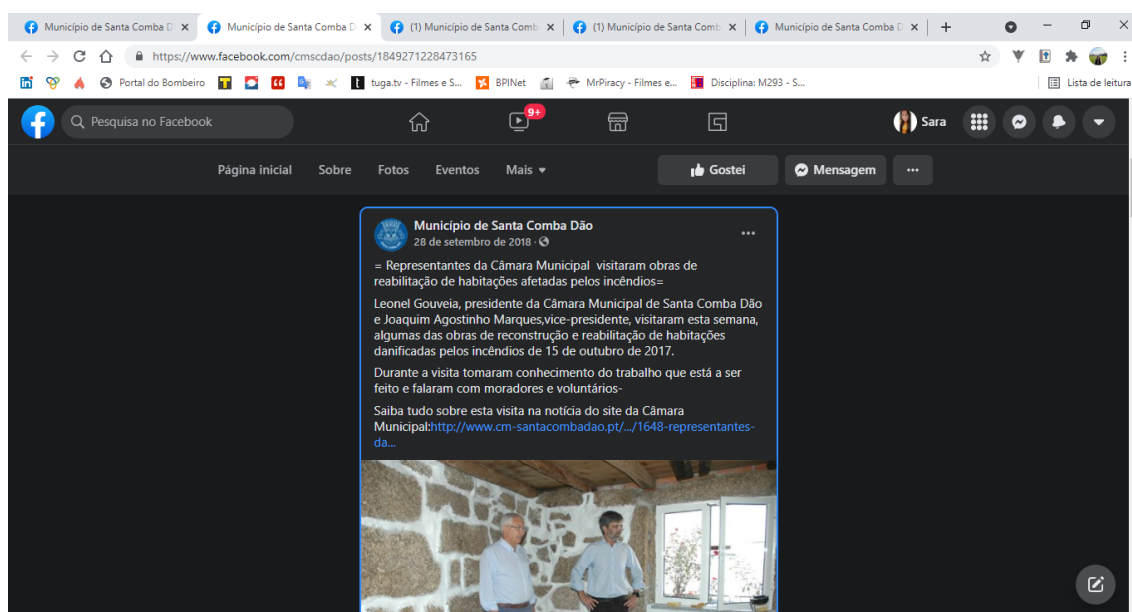


Figura 89 - Publicação de 28 de setembro de 2018: Seminário Preparar o Futuro



Figura 90 - Publicação de 2 de outubro de 2018: Convite para homenagem às vítimas dos incêndios



Figura 91 - Publicação de 2 de outubro de 2018: Programa da Cerimónia de Homenagem às vítimas dos incêndios de 15 de outubro de 2017

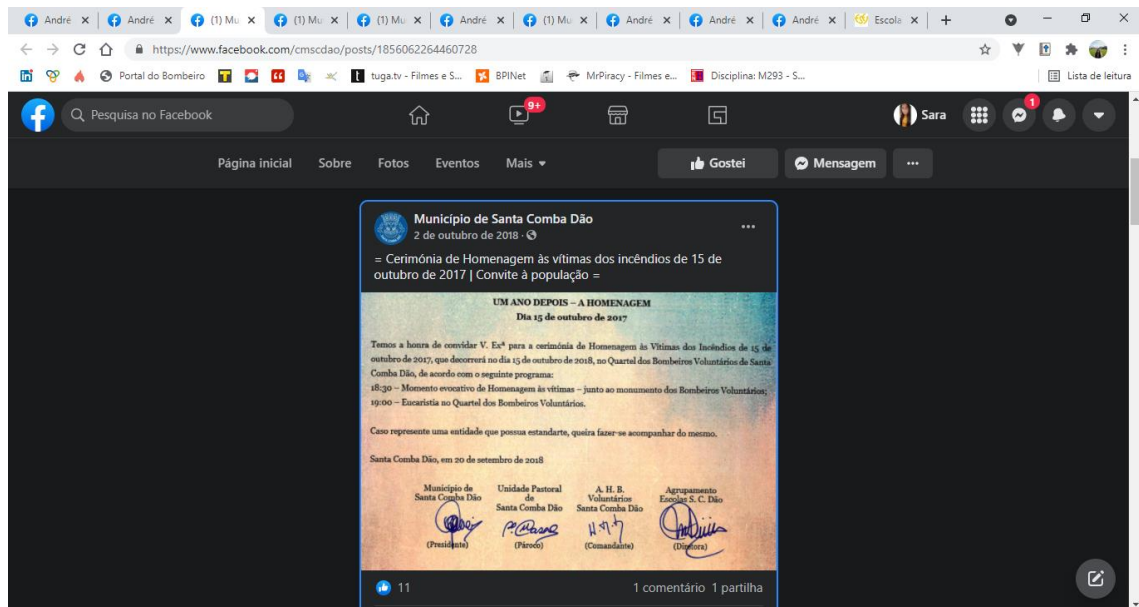


Figura 92 - Publicação de 11 de outubro de 2018: Câmara aprova proposta de isenção de IMI para imóveis destruídos nos incêndios de outubro de 2017

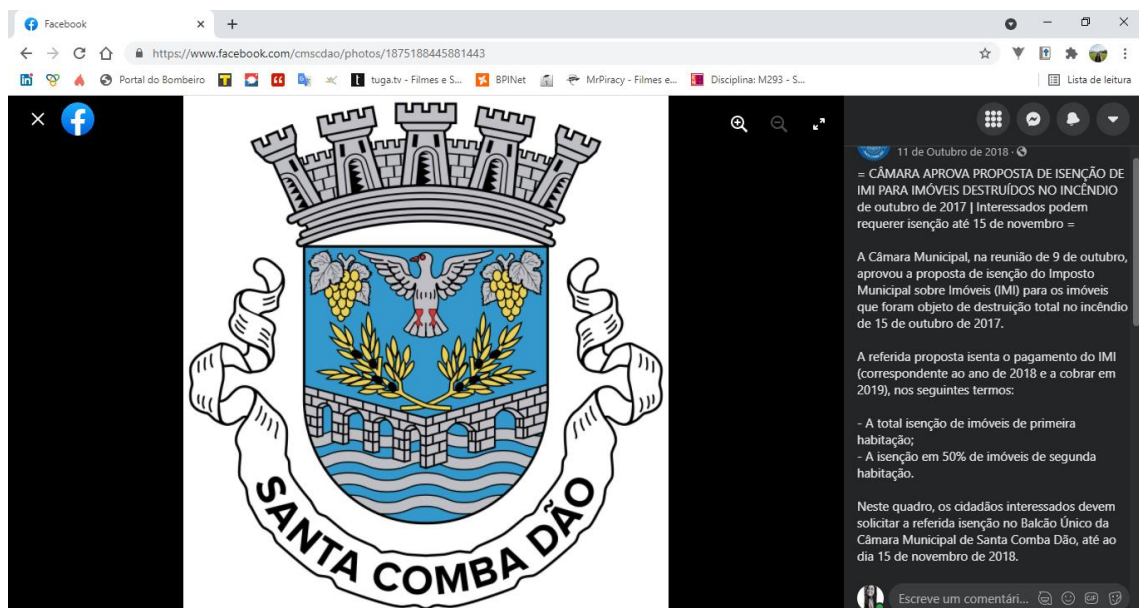


Figura 93 - Publicação de 11 de outubro de 2018: Homenagem às vítimas dos incêndios



Figura 94 - Publicação de 15 de outubro de 2018: Homenagem às vítimas dos incêndios

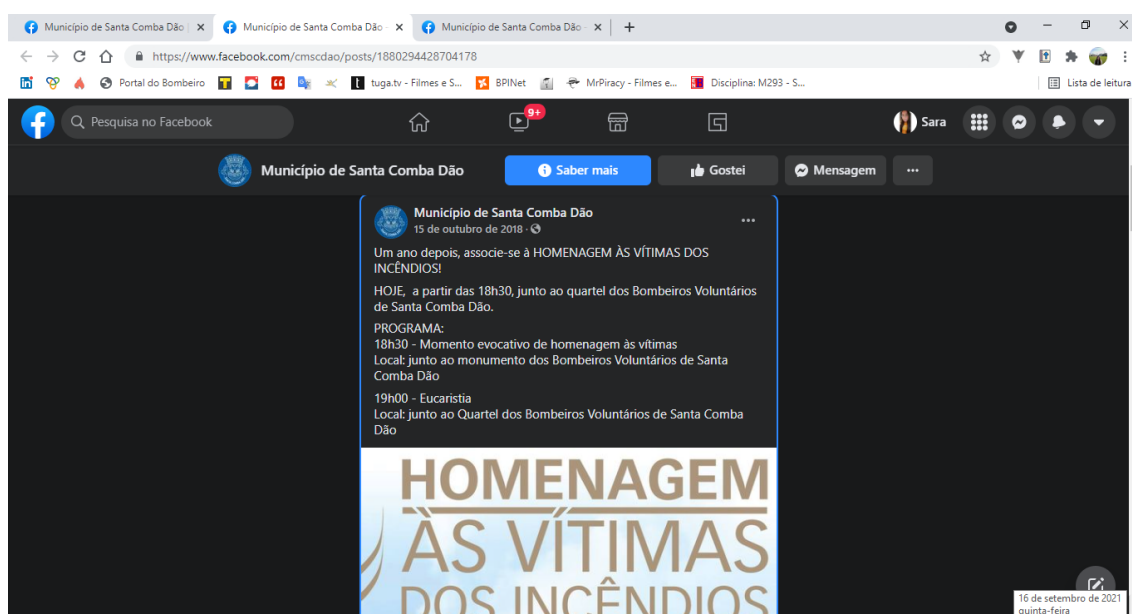


Figura 95 - Publicação de 15 de outubro de 2018: Jornada de debate sobre a regeneração descontrolada de eucaliptos em áreas queimadas

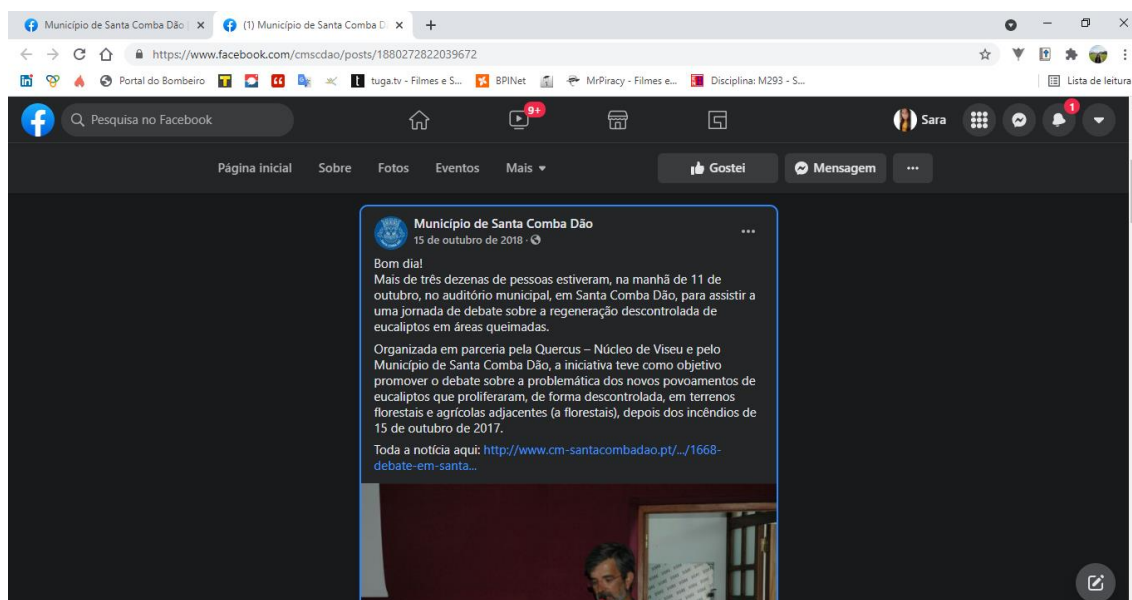


Figura 96 - Publicação de 16 de outubro de 2018: Cerimónia de homenagem às vítimas dos incêndios de 15 de outubro de 2017

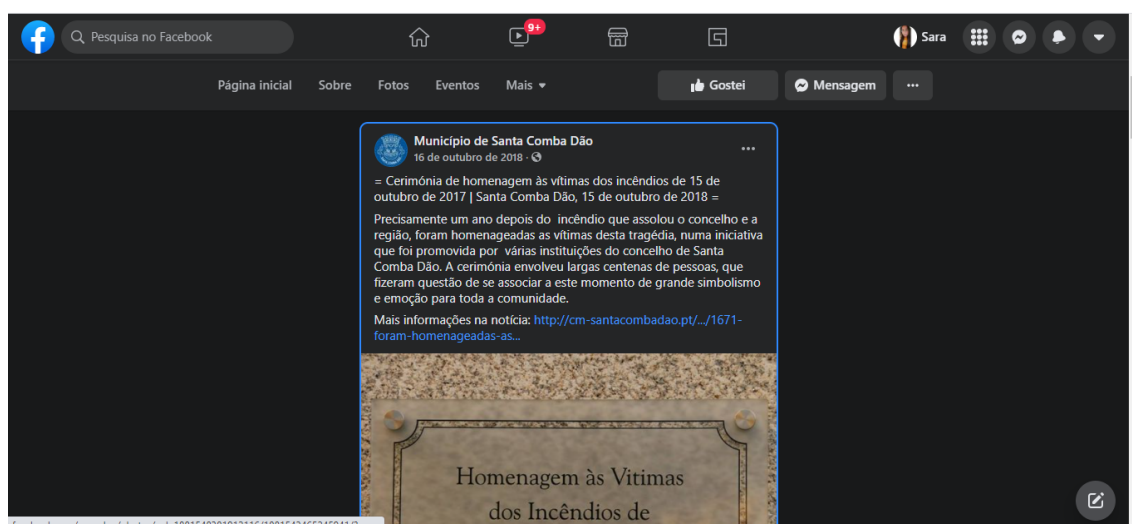


Figura 97 - Publicação de 14 de novembro de 2018: Visita da presidente da Comissão de Coordenação de Desenvolvimento Regional (CCDR) Centro às obras de recuperação e reconstrução de habitações destruídas



Figura 98 - Publicação de 15 de novembro de 2018: Entrega das chaves de duas casas reconstruídas depois dos incêndios de 2017



Figura 99 - Publicação de 11 de dezembro de 2018: Ação de Reflorestação em São Joaninho



Figura 100 - Publicação de 28 de fevereiro de 2019: Britagem de resíduos das demolições das casas destruídas pelos incêndios de 2017 - Cágido

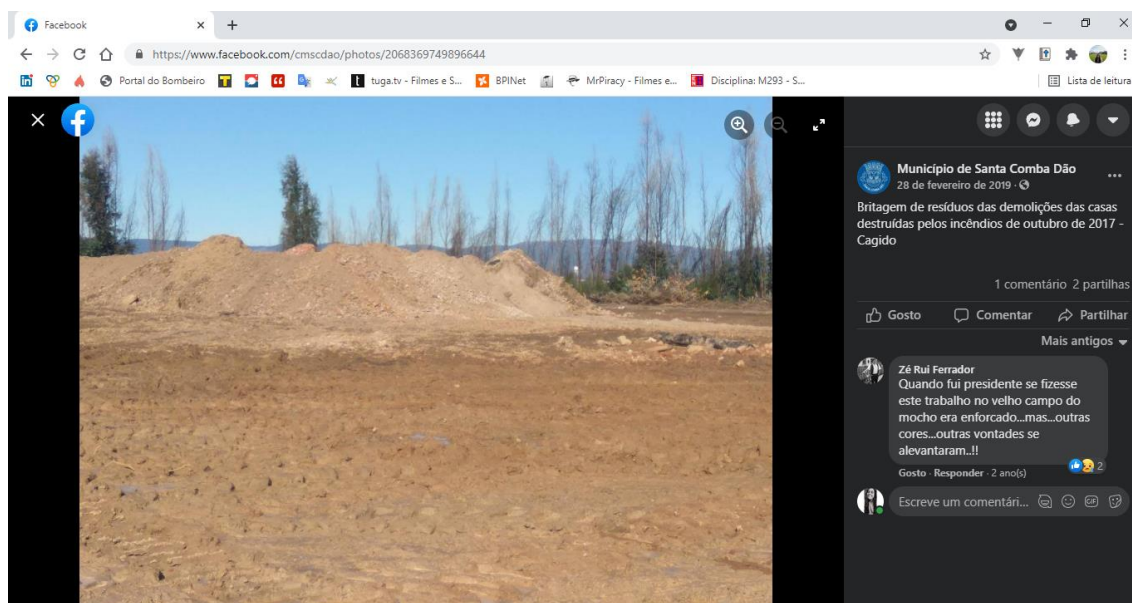


Figura 101 - Publicação de 11 e abril de 2019: Inauguração da exposição "Incêndios 2018 - perguntas e respostas"



Figura 102 - Publicação de 11 de outubro de 2019: 9 de novembro: Jantar de homenagem a João Silva e a Luís Firmino

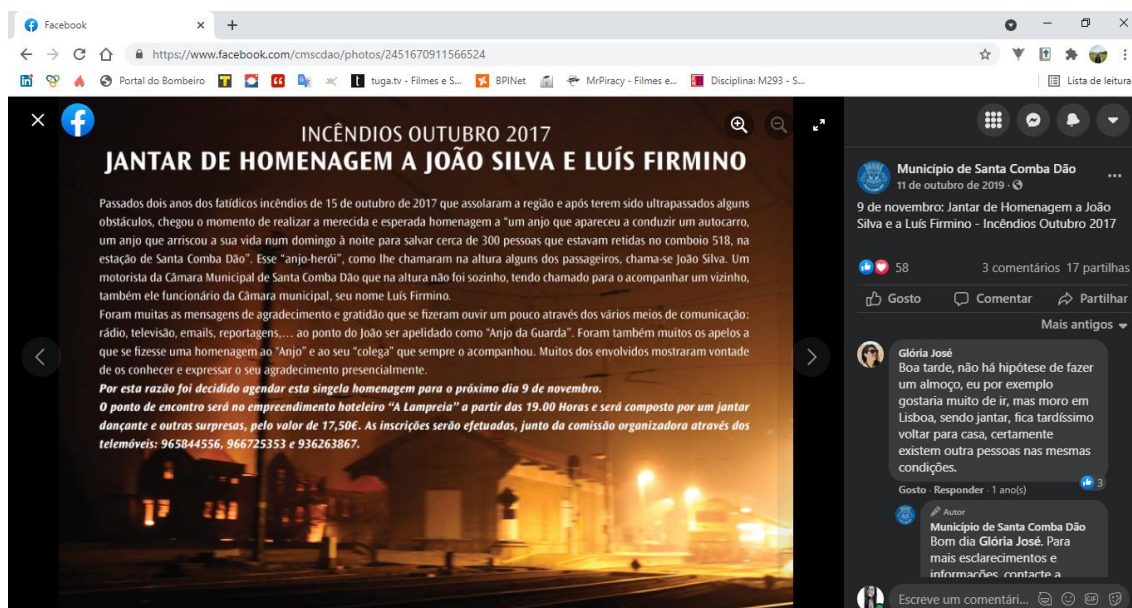


Figura 103 - Publicação de 15 de outubro de 2019: Incêndios de 15 de outubro de 2017|| Dois anos

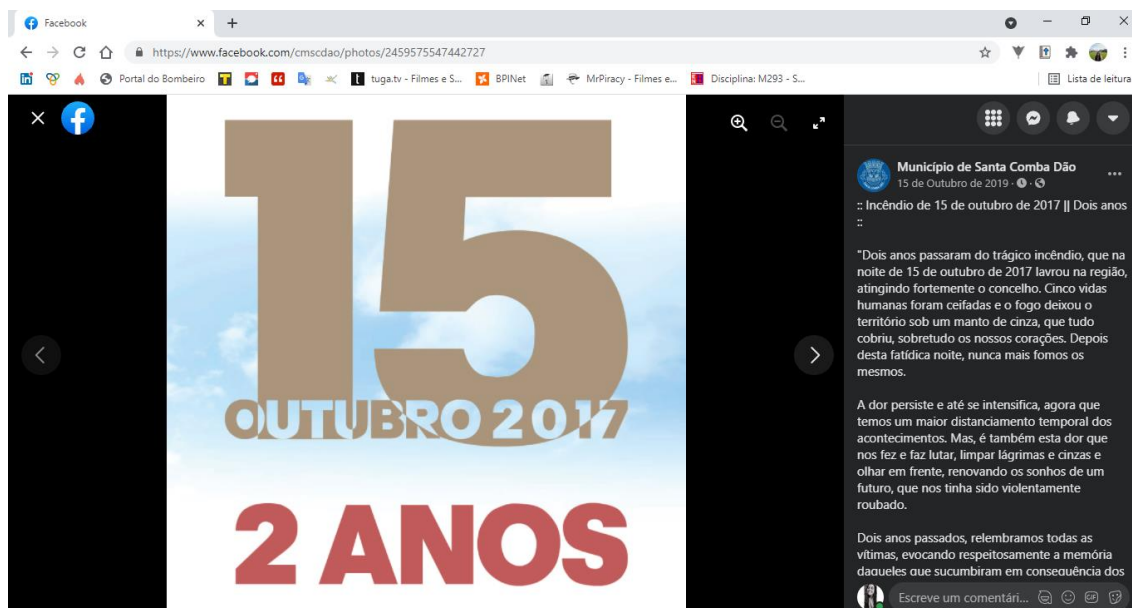


Figura 104 - Publicação de 15 de outubro de 2020: Três anos depois - Incêndios de 2017

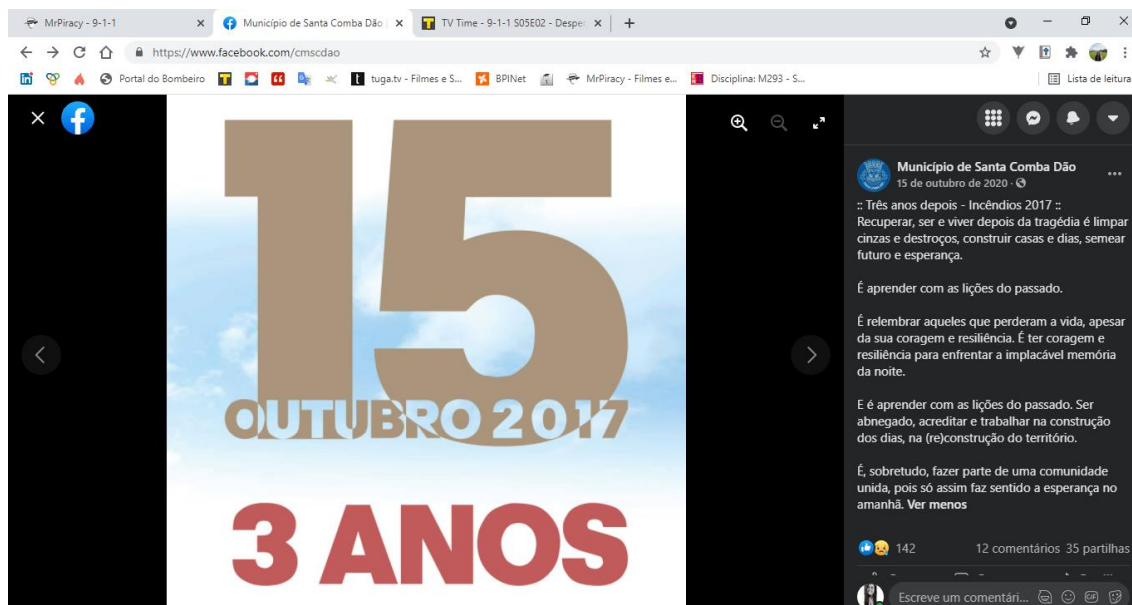


Figura 105 - Publicação de 15 de outubro de 2021: 15 de outubro||2017-2021



Cruzando os materiais enviados pela Câmara Municipal de Santa Comba Dão com as publicações na sua página de Facebook, é possível verificar que existem alguns avisos que foram lá publicados.

Figura 106 - Aviso de atendimento para a recolha de bens para os dias 11 e 25 de janeiro e 8 de fevereiro

AVISO ATENDIMENTO

santa comba dão
câmara municipal

RECONSTRUIR
SANTA COMBA DÃO

11 E 25 DE JANEIRO
8 DE FEVEREIRO

DAS 09H00 ÀS 13H00
E DAS 14H00 ÀS 17H00

AÇÃO SOCIAL 914934940 • COORDENAÇÃO CENTRO DE RECOLHA 962582309

#RenascerSCD #ReconstruirSCD

Figura 107 - Aviso de atendimento para a recolha de bens nos dias 25 de janeiro e 8 de fevereiro



**AVISO
ATENDIMENTO**

santa **comba** dão
câmara municipal

RECONSTRUIR
SANTA COMBA DÃO

**25 DE JANEIRO
8 DE FEVEREIRO**

**DAS 09H00 ÀS 13H00
E DAS 14H00 ÀS 17H00**

ACÇÃO SOCIAL 914934940 • COORDENAÇÃO CENTRO DE RECOLHA 962582309

#RenacerSCD #ReconstruirSCD

Figura 108 - Comunicado de já não haver necessidade de roupa de vestir



 **COMUNICADO**

AGRADECEMOS
A GENEROSIDADE DE TODOS
MAS NESTE MOMENTO JÁ
NÃO HÁ NECESSIDADE
DE MAIS ROUPA DE VESTIR.

O MUNICÍPIO DE SANTA COMBA DÃO E OS SANTACOMBADENSES AGRADECEM A AJUDA.

Figura 109 - Aviso de suspensão de recolha de bens



Depois da tragédia, os atos de solidariedade e bondade foram-se multiplicando e mais uma vez o povo português demonstrou a sua grandeza e neste momento, as necessidades do nosso concelho estão supridas.

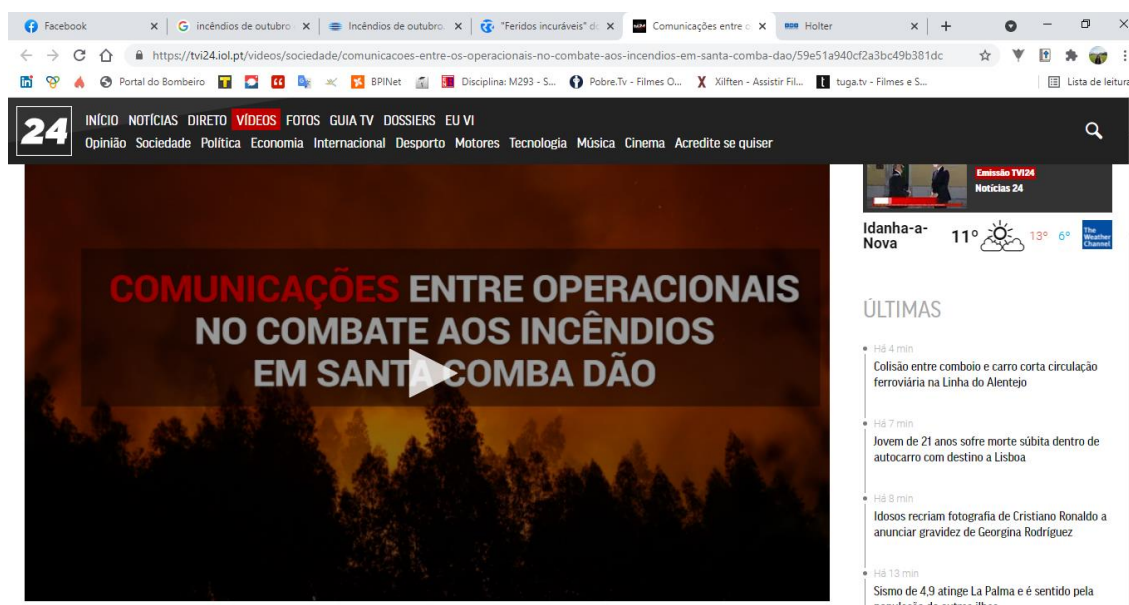
Assim, a **recolha de bens encontra-se suspensa** e qualquer entrega que já esteja programada tem de ser articulada com a Câmara Municipal de Santa Comba Dão.

Reiteramos o nosso mais profundo agradecimento a todos os que têm ajudado, quer de Portugal quer além fronteiras.

JUNTOS SOMOS MAIS FORTES. VAMOS FAZER A DIFERENÇA.
#Renascer

Ao nível da imprensa, foi possível encontrar notícias acerca dos incêndios do 15 de outubro, tanto ao nível nacional como ao nível regional.

Figura 110 - TVI 24: Comunicações entre operacionais no combate aos incêndios em Santa Comba Dão



<https://tvi24.iol.pt/sociedade/incendios/isto-vai-arder-tudo-comunicacoes-revelam-aflicao-dos-bombeiros-com-falta-de-meios>

Figura 111 - TVI 24: "Isto vai arder tudo!" - Comunicações revelam aflição dos bombeiros com falta de meios



Figura 112 - TSF: Fogo reduziu a cinzas, pensão, casas e lojas em Santa Comba Dão



Figura 113 - Jornal de Notícias: "Benzeu-se, acelerou e passou pelo meio das labaredas" com o autocarro



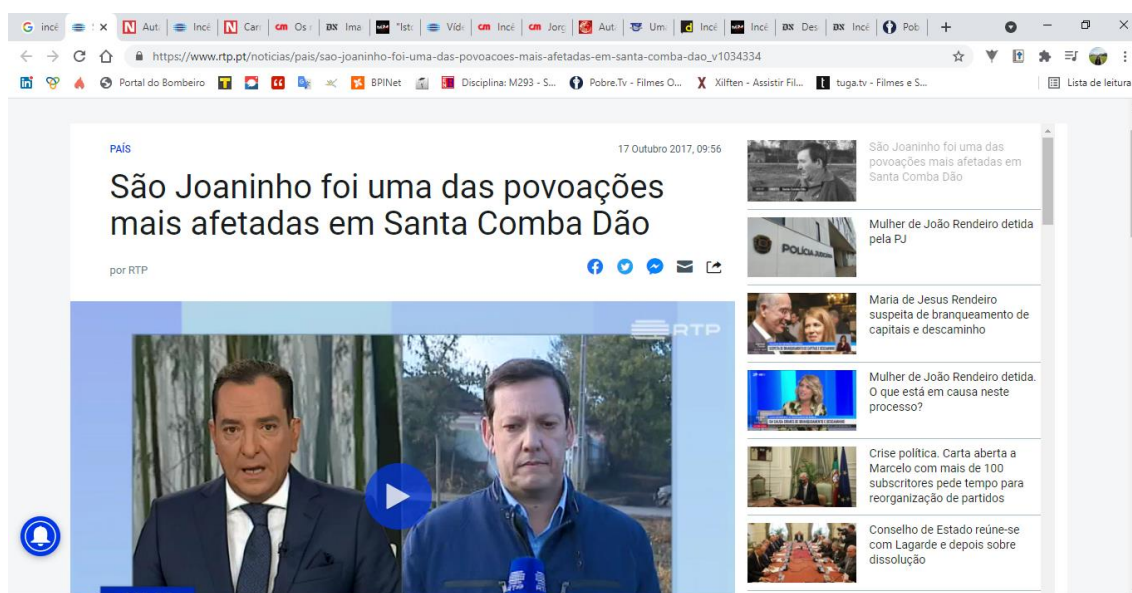
<https://www.jn.pt/nacional/benzeu-se-acelerou-e-passou-pelo-meio-das-labaredas-com-o-autocarro-8850062.html>

Figura 114 - Visão: Pelos caminhos do fogo, com o "anjo" de Santa Comba Dão



<https://visao.sapo.pt/actualidade/sociedade/2017-10-20-pelos-caminhos-do-fogo-com-o-anjo-de-santa-comba-dao-1/>

Figura 115 – RTP Notícias: São Joaquinho foi uma das povoações mais afetadas em Santa Comba Dão



https://www.rtp.pt/noticias/pais/sao-joaquinho-foi-uma-das-povoacoes-mais-afetadas-em-santa-comba-dao_v1034334

Figura 116 - Diário de Notícias: Imagens de Marcelo a consolar as vítimas dos incêndios dão a volta ao mundo



<https://www.dn.pt/media/imagens-de-marceloa-consolar-as-vitimas-dos-incendios-dao-a-volta-ao-mundo-8860431.html>

Figura 117 - Jornal de Notícias: A vida depois do fogo

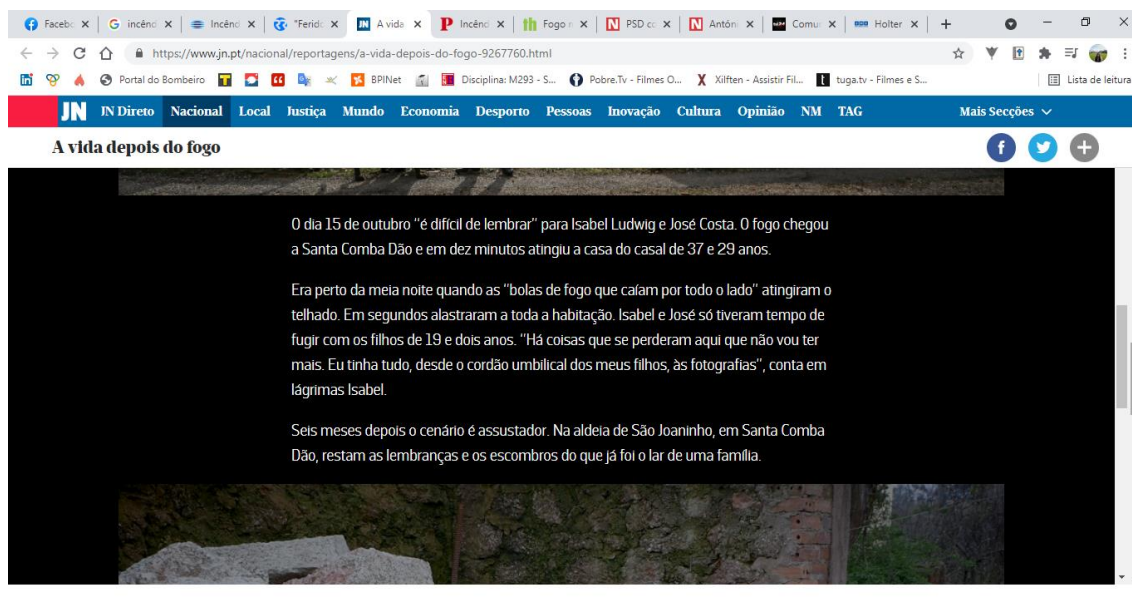


Figura 118 - Viseu Now: Um Natal diferente devido aos efeitos dos incêndios de outubro

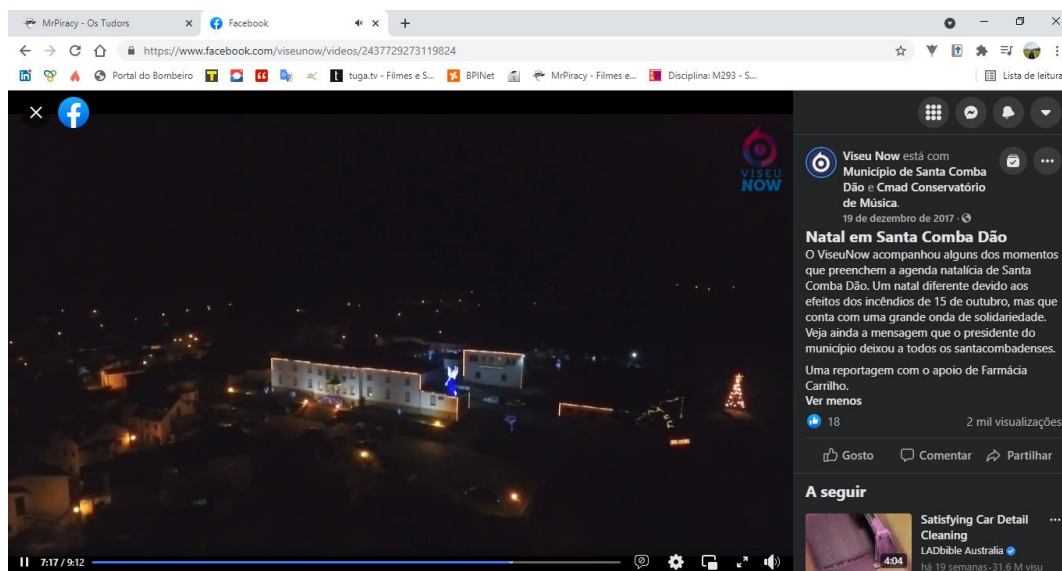


Figura 119 - Viseu Now: fim de semana solidário com o objetivo de ajudar aa vítimas do incêndio

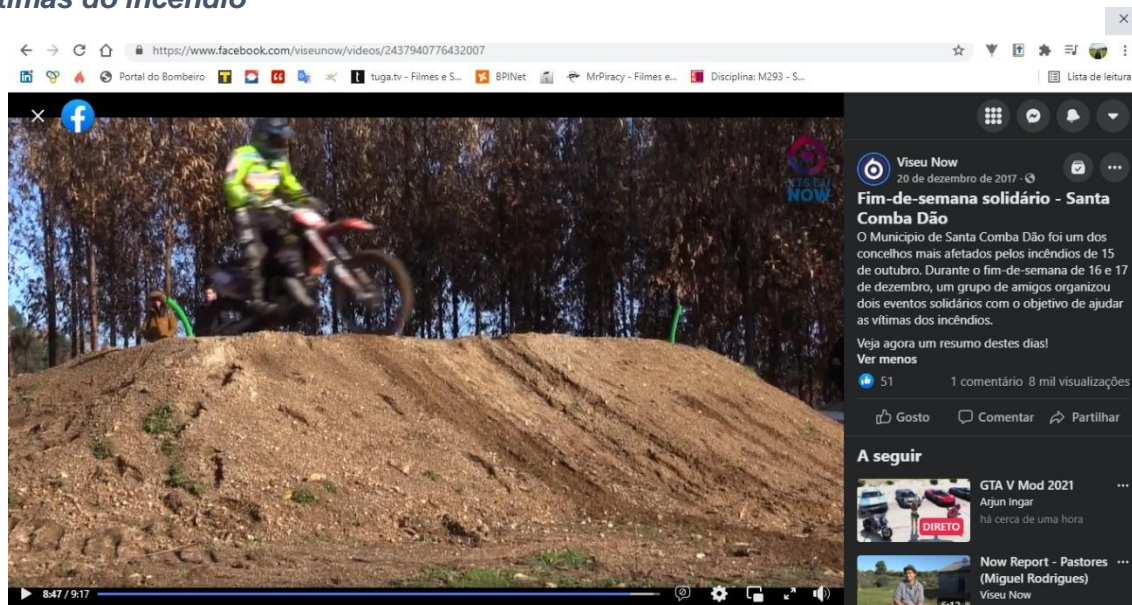


Figura 120 - Notícias de Viseu : Plano Municipal de defesa da floresta contra incêndios - Santa Comba Dão



<https://www.noticiasde viseu.com/plano-municipal-de-defesa-da-floresta-contra-incendios-santa-comba-dao/>

Figura 121 - Correio da Manhã: Jorge Mendes dá casa a família vítima de incêndios

The screenshot shows a news article on the Correio da Manhã website. The main headline is "Jorge Mendes dá casa a família vítima de incêndios". Below the headline is a sub-headline: "Empresário de Cristiano Ronaldo levou família a conhecer pessoas que foram vítimas dos fogos e ficaram sem nada." The article is dated "12 de Novembro de 2017 às 01:30" and is by "Luis Oliveira". A photograph shows Jorge Mendes, a man in a suit, talking to a group of people, including a woman holding a baby. To the right of the article is a sidebar with "LIDAS DO DIA" and "LIDAS DE PORTUGAL" sections, listing various news items.

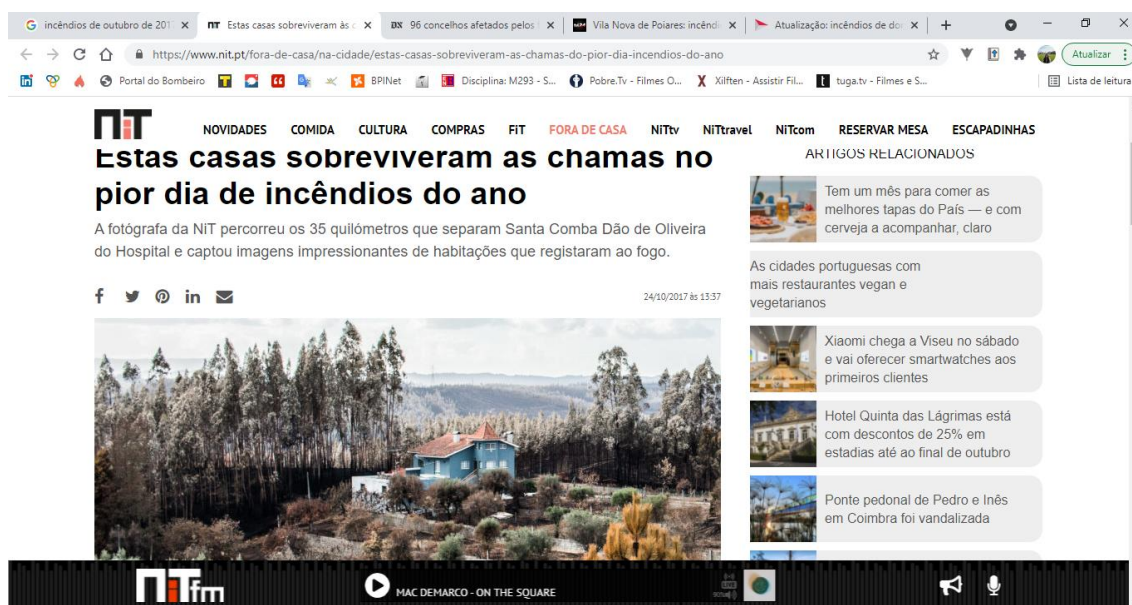
<https://www.cmjornal.pt/portugal/detalhe/jorge-mendes-constroi-casa-a-familia-com-tres-filhos-vitimas-de-incendios>

Figura 122 - Sol: Salvar a estação e perder tudo

The screenshot shows a news article on the Sol website. The main headline is "Salvar a estação e perder tudo". Below the headline is a sub-headline: "O fogo chegou a cercar a estação de comboios do Vimieiro, onde os 350 passageiros do Sud Express ficaram retidos. João Ventura ajudou a que ficassem a salvo das chamas." The article is dated "22 de outubro 2017" and is under the "SOCIEDADE" category. A photograph shows a person's head and shoulders in the foreground, looking out a window. To the right of the article is a sidebar with "Últimas Notícias" section, listing various news items.

<https://sol.sapo.pt/artigo/585628/salvar-a-estacao-e-perder-tudo>

Figura 123 - NiT: Estas casas sobreviveram às chamas no pior dia de incêndios do ano



<https://www.nit.pt/fora-de-casa/na-cidade/estas-casas-sobreviveram-as-chamas-do-pior-dia-incendios-do-ano>

Figura 124 - NiT: A história de Joaquim: o homem que perdeu tudo no pior dia do ano



<https://www.nit.pt/fora-de-casa/a-historia-de-joaquim-o-homem-que-perdeu-tudo-no-pior-dia-do-ano>

Figura 125 - Correio da Manhã: Jorge Mendes dá casa e prendas a família

The screenshot shows a web browser displaying a news article on the website cmjornal.pt. The article title is "Jorge Mendes dá casa e prendas a família" (Jorge Mendes gives house and gifts to family). The sub-headline reads "Agente de Ronaldo prometeu e cumpriu com ajuda." (Agent of Ronaldo promised and fulfilled with help). The author is Tiago Virgílio Pereira, and the date is 7 de Dezembro de 2019 às 01:30. The main image shows a man in a suit (Jorge Mendes) interacting with a woman and a child. To the right of the article is a green promotional banner for a 60€ discount, with the text "RECEBA UM DESCONTO DE 60€" and a button "Saiba mais >".

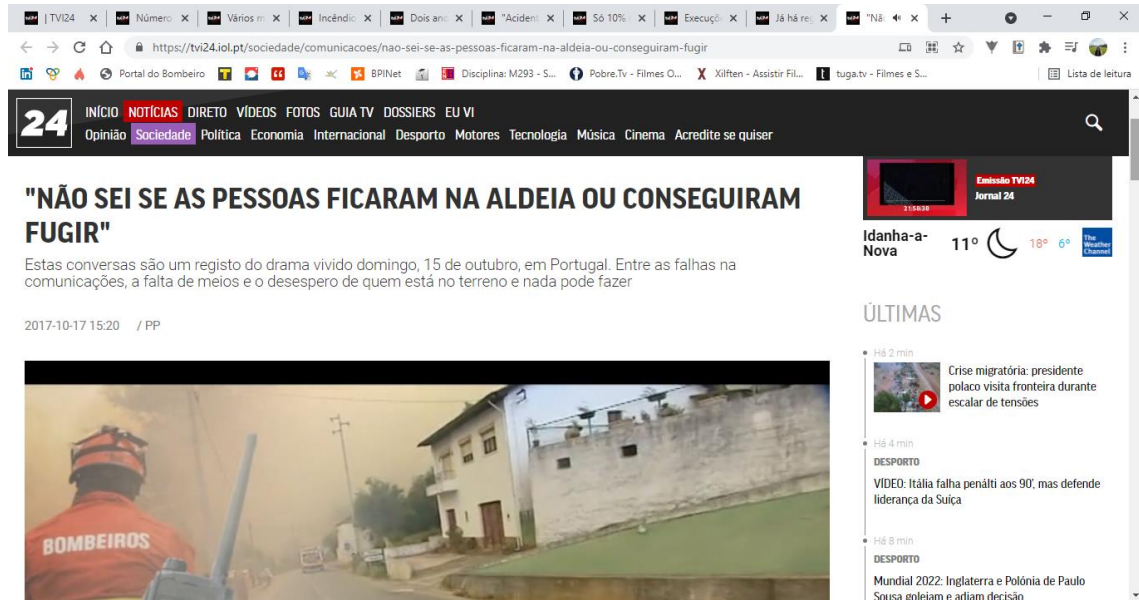
<https://www.cmjornal.pt/desporto/detalhe/jorge-mendes-da-casa-e-prendas-a-familia>

Figura 126 -Visão: Com os escuteiros a ajudar, isto vai lá mais depressa

The screenshot shows a web browser displaying a news article on the website visao.sapo.pt. The article title is "Com os escuteiros a ajudar, isto vai lá mais depressa" (With scouts helping, this goes faster). The sub-headline reads "Santa Comba Dão_Centro de recolha e entrega de bens..." (Santa Comba Dão_Collection and delivery center...). The article is dated 05.11.2017 às 19h19. The author is LUÍSA OLIVEIRA, JORNALISTA. The main image shows two women working with boxes. To the right of the article is a promotional banner for a Visa Zink credit card with a 15.6% TAEG, and another banner for "UMA VISÃO MAIS COMPLETA" with a "ASSINE JÁ" button.

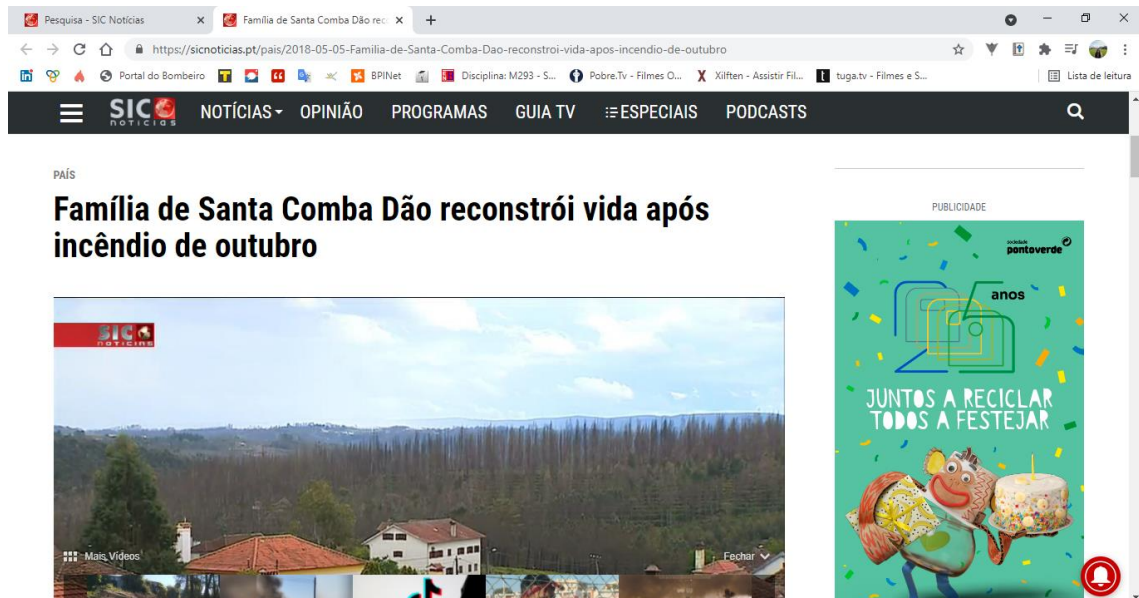
<https://visao.sapo.pt/iniciativas/2017-11-05-com-os-escuteiros-a-ajudar-isto-vai-la-mais-depressa/>

Figura 127 – TVI24: “Não sei se as pessoas ficaram na aldeia ou conseguiram fugir”



<https://tvi24.iol.pt/sociedade/comunicacoes/nao-sei-se-as- pessoas- ficaram-na- aldeia-ou- conseguiram- fugir>

Figura 128 – SIC Notícias: Família de Santa Comba Dão reconstrói vida após incêndio de outubro



<https://sicnoticias.pt/pais/2018-05-05-Familia-de-Santa-Comba-Dao-reconstrói-vida-apos-incendio-de-outubro>

Figura 129 – SIC Notícias: Jorge Mendes oferece casa a família desalojada pelos incêndios de outubro



<https://sicnoticias.pt/pais/2018-04-25-Jorge-Mendes-oferece-casa-a-familia-desalojada-pelos-incendios-de-outubro>

Figura 130 - SIC Notícias: Santa Comba Dão tenta reerguer-se depois dos incêndios



<https://sicnoticias.pt/pais/2017-11-10-Santa-Comba-Do-tenta-reerguer-se-depois-dos-incendios>

Figura 131 - SIC Notícias: Grupo de voluntários recolhe bens para vítimas dos fogos em Santa Comba Dão



<https://sicnoticias.pt/pais/2017-10-22-Grupo-de-voluntarios-recolhe-bens-para-vitimas-dos-fogos-em-Santa-Comba-Dao>

Figura 132 - SIC Notícias: Escuteiros de Santa Comba Dão procuram espaço maior para acolher donativos



<https://sicnoticias.pt/pais/2017-10-21-Escuteiros-de-Santa-Comba-Dao-procuram-espaco-maior-para-acolher-donativos>

Figura 133 - SIC Notícias: Cinco mortes e elevados danos materiais na freguesia de São Joaninho, Santa Comba Dão



Figura 134 - SIC Notícias: Cinco mortos em Santa Comba Dão, três enquanto tentavam fugir

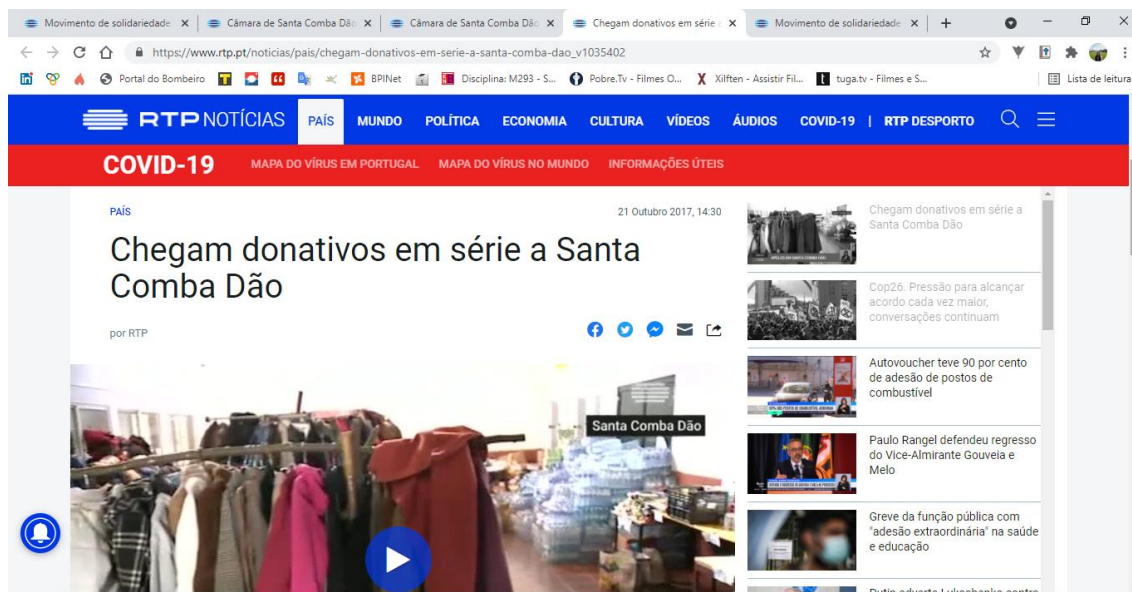


Figura 135 - RTP Notícias: Oitenta por cento da floresta de Santa Comba Dão ficou destruída



https://www.rtp.pt/noticias/economia/oitenta-por-cento-da-floresta-de-santa-comba-dao-foi-destruida_n1034374

Figura 136 - RTP Notícias: Chegam donativos em série a Santa Comba Dão



https://www.rtp.pt/noticias/pais/chegam-donativos-em-serie-a-santa-comba-dao_v1035402

Figura 137 - RTP Notícias: Movimento de solidariedade ajuda vítimas dos incêndios em Santa Comba Dão



https://www.rtp.pt/noticias/pais/movimento-de-solidariedade-ajuda-vitimas-dos-incendios-em-santa-comba-dao_v1035481

Figura 138 - RTP Notícias: Câmara de Santa Comba Dão recruta voluntários e recolhe doações



https://www.rtp.pt/noticias/pais/camara-de-santa-comba-dao-recruta-voluntarios-e-recolhe-doacoes_n1035174

Figura 139 - RTP Notícias: Câmara de Santa Comba Dão preocupado com quem vive da agricultura de subsistência



https://www.rtp.pt/noticias/economia/camara-de-santa-comba-dao-preocupado-com-quem-vive-da-agricultura-de-subsistencia_n1036709

Como é possível verificar, é possível localizar várias notícias sobre o incêndio de 15 de outubro de 2017 na cidade de Santa Comba Dão, sejam estas em meios de comunicação de dimensão regional ou nacional. Todas estas notícias têm o mesmo tema, os incêndios de 15 de outubro de 2017 em Santa Comba Dão, sendo que muitas delas mesmo sendo de meios diferentes têm praticamente o mesmo conteúdo.

Num total de 127 publicações, foi possível obter, 30 publicações do website oficial, no Instagram não existem publicações acerca do tema dos incêndios de 15 de outubro de 2017, 67 do Facebook, 13 dos meios de comunicação social audiovisuais, 14 da imprensa online nacional e 3 da imprensa online regional.

Tabela 9 - Número total de publicações encontradas

Meio	Número de publicações
Website oficial	30
Instagram	0
Facebook	67
Meios de comunicação audiovisuais	13
Imprensa online nacional	14
Imprensa online regional	3
Total	127

Conclusão

Este trabalho de projeto procurava responder a três questões de partida:

1. O que é a comunicação de crise?
2. Como é que a comunicação de crise é tratada pelas instituições públicas?
3. Como é que foi estabelecida a comunicação de crise durante os incêndios de 2017 pela Câmara Municipal de Santa Comba Dão?

A comunicação é uma peça fundamental no processo de gestão de crise. Após alguma reflexão, foi possível verificar a importância que exerce na criação, manutenção e reposição da imagem de uma instituição.

Os incêndios de 15 de outubro de 2017, depois de um verão fustigado de incêndios como o avassalador incêndio de Pedrógão Grande, foi um acontecimento que abalou não só o nosso país, mas para além das suas fronteiras, merecendo como o trágico acontecimento anterior, uma grande presença mediática, tanto nacional como internacional.

Durante a pesquisa para este projeto verificou-se que a maioria da bibliografia existente acerca da comunicação de crise foca-se ao nível organizacional e não governamental. Contudo, através da análise dos documentos e materiais disponibilizados pela Câmara Municipal de Santa Comba Dão e recolhido no website e Facebook oficiais da própria, foi possível observar que esta geriu a comunicação de crise deste acontecimento de forma eficaz, publicando nestes dois meios, toda a informação necessária de forma a minimizar o impacto causado pelo incêndio e ajudar as vítimas que perderam os bens.

O conceito de crise e toda a sua envolvente têm vindo a evoluir desde a década de 60 do século XX, quando se começaram a discutir matérias como as crises organizacionais. Ao longo dos anos, vários autores têm apresentado múltiplas definições acerca do que realmente é uma crise. A crise surge efetivamente quando existe alguém ou algo que bloqueia todo o percurso que é previamente estabelecido pelos gestores da organização ou instituição. Tal como o seu conceito, há autores, tais como Pereira & Mendes e Coombs, que também classificam as suas tipologias de maneiras diferentes. A crise encontra-se dividida em três fases, cada uma com as suas especificidades, sendo estas fases: pré-crise, resposta à crise e pós-crise.

A comunicação é atualmente uma parte integrante e importante do processo de gestão de crise. Todas as organizações, sejam estas públicas ou privadas, devem estar preparadas para todo o tipo de crises que podem vir a enfrentar.

Atendendo, então à primeira questão “o que é a comunicação de crise?”, é segundo Midões (2009, p. 7), “o conjunto de medidas tomadas ao longo da mesma e ainda a forma como esta é aproveitadas para impulsionar a empresa para o futuro, mas também podem ser a instituição social ou mesmo o governo”. É importante que este tipo de comunicação seja planeado com antecedência, de forma a prevenir esta mesma para que quando realmente acontecer, os seus impactos sejam imediatamente amortizados. Os meios de comunicação são também uma importante fator a ter em consideração quando abordamos o tema da comunicação de crise, pois são estes os principais meios para comunicar com as populações afetadas por uma determinadas crise. Com toda a evolução tecnológica e dos dispositivos eletrónicos, houve uma necessidade de repensar toda a comunicação de crise, pois atualmente toda a informação se encontra a um simples *click* de distância, podendo levar as populações a criar uma ideia errada do que realmente se passa numa organização, podendo levar assim à criação de desinformação ou até à criação de *fake news*.

Em relação à segunda questão “como é que a comunicação de crise é tratada pelas instituições públicas?”, para Toldo (2008, p. 2)), os objetivos da comunicação institucional são “conquistar espaço, manter credibilidade e aceitação de produtos e ação”. Manter a credibilidade é o que uma instituição pública deve procurar manter na eventualidade de uma crise, seja de que natureza for, para que depois possa efetuar a comunicação de crise com sucesso. É por isso que a comunicação institucional “faz a gestão dos interesses e necessidades” (Eiró-Gomes & Nunes, 2013), tal como a Câmara Municipal de Santa Comba Dão fez junto à população, nas suas redes sociais e website, para perceber quais eram as suas necessidades.

A comunicação institucional surgiu como uma alternativa às relações-públicas, tendo como objetivo distanciar-se de toda a propaganda maliciosa. Esta comunicação veicula-se através de vários instrumentos como a assessoria. A comunicação institucional tem a capacidade de fazer a diferença, mostrando que através da informação, existe a possibilidade de se romper fronteiras, desmitificar lendas empresariais e agregar valores às instituições em busca de resultados satisfatórios para toda a sociedade.

A comunicação pública é um conceito ainda em construção. Por causa de ter esta característica, é possível extrair várias abordagens e reflexões da sua componente prática nas diferentes vertentes do campo da comunicação. Para alguns autores, a comunicação pública deve ser vista como uma processo político; outros autores consideram que existem várias formas para que esta se torne numa comunicação de utilidade pública. Estes tipos de comunicação é um conceito e campo de estudo

complexo e bastante amplo, que é de interesse público e que deve ser praticado por governos, empresas e sociedade em geral.

Atualmente os municípios têm duas componentes diferentes: uma política e uma administrativa. A comunicação municipal integra-se na comunicação institucional e é utilizada como canal de expressão das opiniões das populações. Esta serve para que o nível externo possa projetar a imagem de cada concelho, tendo o objetivo de atrair mais recursos. A comunicação municipal é caracterizada por três categorias diferentes – comunicação política, comunicação político-administrativo e comunicação administrativa – que se encontram relacionadas com os domínios de ação dos municípios, concretizados por órgãos específicos. Relativamente à terceira questão proposta no início deste projeto “como é que foi estabelecida a comunicação de crise durante os incêndios de 2017 pela Câmara Municipal de Santa Comba Dão?”, podemos concluir que esta se efetuou maioritariamente através dos meios digitais, desde a ativação do Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil até à sua desativação, e depois na transmissão de toda a informação acerca da recolha de bens, apoios para as vítimas e lesados do incêndio, homenagens em anos posteriores, entre outros assuntos.

Uma das limitações sentidas ao longo da realização deste projeto, foi o pouco tempo para a realização do próprio projeto, tanto a nível pessoal como profissional, o que causou algum impedimento no aprofundamento de determinados temas, daí ser interessante propor algumas linhas de investigação complementares a este projeto, nomeadamente acerca da comunicação de crise ao nível governamental, visto que a grande maioria da bibliografia e estudos existentes é ao nível empresarial, tornando assim também uma limitação para que bibliografia ao nível governamental e municipal é escassa.

Por fim, como futura linha de investigação, seria também interessante elaborar este projeto da mesma forma, mas tendo como objeto de estudo “A Comunicação de Crise na Câmara Municipal de Santa Comba Dão: O COVID-19”, para se poder perceber a importância dada a cada um dos acontecimentos no município e até comparar os dados de cada estudo.

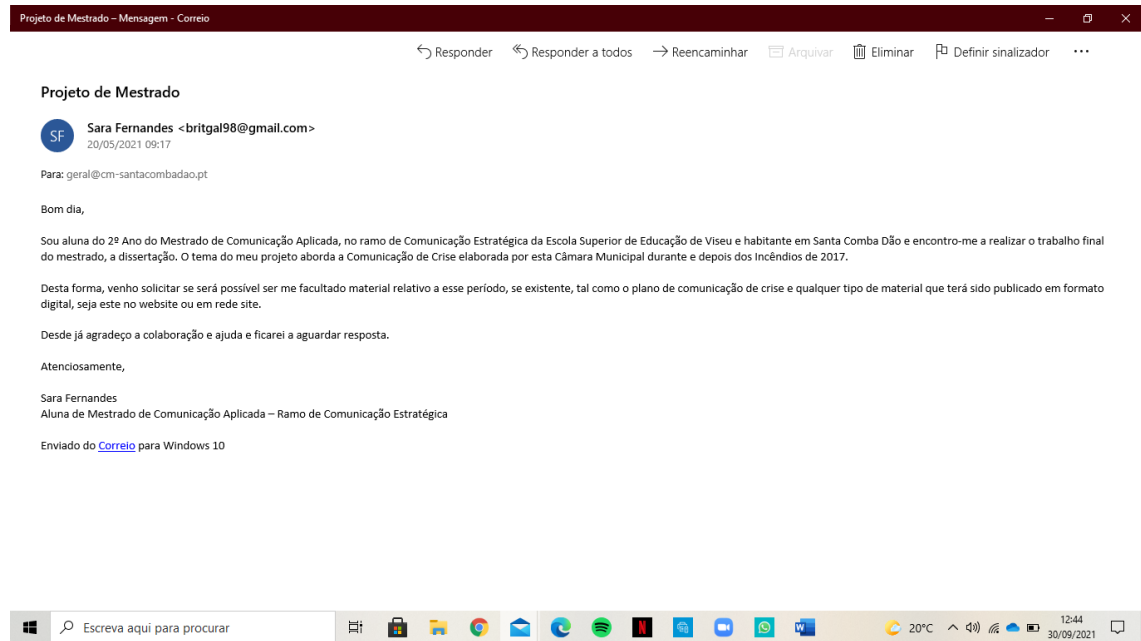
Referências Bibliográficas

- Camilo, E. (1998). A comunicação e a ação municipal. Um reflexão sobre as modalidades de comunicação nos municípios. *Estudos em Comunicação*. Obtido em 1 de novembro de 2020, de <http://www.bocc.ubi.pt/pag/educamilo.html>
- Caravantes, G. (2003). *Teoria Geral da Administração* (4ª ed.). Porto Alegre: Editora AGE Ltda. Obtido em 28 de dezembro de 2020, de <https://books.google.pt/books?id=6efVJZEeHy4C&pg=PA26&dq=organiza%C3%A7%C3%A3o+conceito&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjqtTphdrtAhUI-hQKHT3dB-QQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=organiza%C3%A7%C3%A3o%20conceito&f=false>
- Chinguvo, J. S. (julho de 2012). *Gestão Estratégica da Comunicação de Crise* (Monografia). Achada Santo António, Praia, Cabo Verde. Obtido em 3 de dezembro de 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/38681318.pdf>
- Eiró-Gomes, M., & Nunes, T. (2013). Relações Públicas/Comunicação Institucional/Comunicação Corporativa: três designações a mesma realidade? 8ª *SOPCOM - Comunicação Global, Cultura e Tecnologia*, (pp. 1050 - 1057). Obtido em 1 de novembro de 2020, de <https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/7286/1/Rela%C3%A7%C3%B5es%20P%C3%BAblicas%2c%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%2c%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20Corporativa%20-%20tr%C3%AAs%20designa%C3%A7%C3%B5es%20para%20uma%20mesma%20realidade.pdf>
- Koçouski, M. (2012). Comunicação pública: construindo um conceito. Em H. Matos, *Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectiva* (pp. 71-96). São Paulo. Obtido em 11 de março de 2021, de <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002436283.pdf>
- Kunsch, M. M. (2012). Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. Em H. Matos, *Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. São Paulo. Obtido em 10 de dezembro de 2020, de <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002436283.pdf>
- Matta, C. A. (julho de 2017). A comunicação estratégica na gestão da comunicação de crise nas organizações e o papel do profissional de assessoria de imprensa (Dissertação de Mestrado). Lisboa. Obtido em 1 de dezembro de 2020, de <https://run.unl.pt/bitstream/10362/24217/1/Dissertac%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20de%20Camila%20Matta.pdf>
- Midões, M. (2009). Comunicação de Crise no terramoto de 1755. *Biblioteca online de ciências de comunicação*. Obtido em 5 de novembro de 2020, de <http://www.bocc.ubi.pt/pag/midoes-miguel-comunicacao-da-crise-no-terramoto.pdf>
- Oliveira, A. d. (2010). Comunicação Pública e Relações Públicas: sintonia a. *BOCC. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação*, 1, pp. 1-13. Obtido em 3 de novembro de 2020, de <http://www.bocc.ubi.pt/pag/oliveira-aline-comunicacao-publica-e-relacoes-publicas.pdf>
- Oliveira, M. d. (2012). Comunicação organizacional e comunicação pública: Interações, convergências e conflitos em ações voltadas à saúde pública. Em H. Matos, *Comunicação Pública: Interlocuções, interlocutores e perspectivas*. São Paulo. Obtido em 28 de fevereiro de 2021, de <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002436283.pdf>

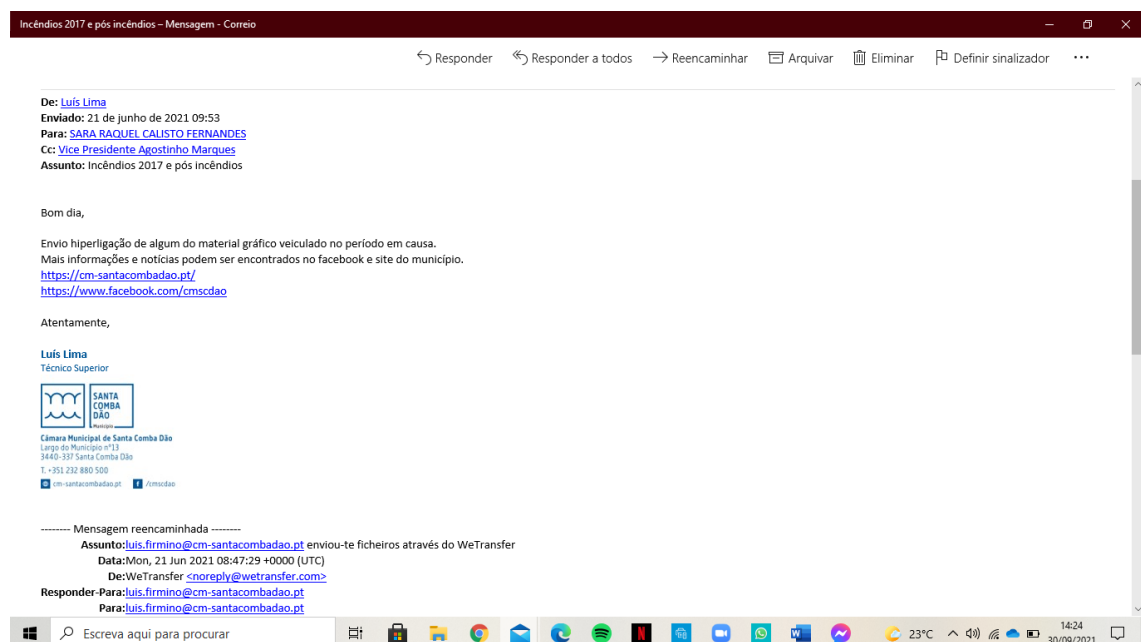
- Orduña, O. I. (2004). *A comunicação em momentos de crises*. Obtido em 24 de novembro de 2020, de Biblioteca Online de Ciências da Comunicação: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/orduna-octavio-comunicacao-em-momentos-de-crise.pdf>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (2ª Edição - Janeiro 1998 ed.). (J. M. Marques, M. A. Mendes, & M. Carvalho, Trans.) Lisboa, Portugal: Gradiva - Publicações, Lda. Obtido em 28 de abril de 2021
- Rosa, C. D. (setembro de 2018). O processo de comunicação de crise da Guarda Nacional Republicana. Análise Comparativa: Pinhal Novo e Aguiar da Beira (Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada). Lisboa. Obtido em 30 de novembro de 2020, de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24754/1/323_Carolina%20Rosa_Pr%20ocesso%20de%20Comunica%20a%20de%20Crise%20na%20GNR.pdf
- Ruão, T. (1 de abril de 2020). O caso Tylenol e o valor da comunicação de crise: é tempo de colocar as pessoas em primeiro lugar! *Comunnitas Think Tank - Ideias*. Obtido em 1 de dezembro de 2020, de http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/65521/1/2020_Ruao_O-caso-Tylenol-e-o-valor-da-Comunicacao-de-Crise.pdf
- Saraiva, F. (2011). A Definição de Crise das Nações Unidas, União Europeia e NATO. *Nação e Defesa*(nº129), pp. 11-30. Obtido em 15 de maio de 2020, de <https://www.idn.gov.pt/publicacoes/nacaodefesa/textointegral/NeD129.pdf>
- Toldo, C. (12 de agosto de 2008). *Comunicação Institucional*. Obtido em 31 de outubro de 2020, de Slideshare: <https://pt.slideshare.net/clauidiotoldo/comunicacao-institucional>
- Toniolo, B. P., & Gonçalves, G. (2020). Quando o Emissor é a Mensagem: A Comunicação de Marcelo Rebelo de Sousa nos Incêndios de 2017. *Comunicação e Sociedade, especial*, 69-88. doi:[http://doi.org/10.17231/comsoc.o\(2020\).2741](http://doi.org/10.17231/comsoc.o(2020).2741)
- Viegas, D. X. (2019). *Análise dos Incêndios Florestais ocorridos a 15 de outubro de 2017*. Faculdade de Ciências e Tecnologia - Universidade de Coimbra, Centro de Estudos sobre Incêndios Florestais - Departamento de Engenharia Mecânica. Obtido em 4 de março de 2021, de <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=%3d%3dBAAAAB%2bLCAAAAAAABAAzNzY2AABRESe4BAAAAA%3d%3d>
- Vitorino, A. S. (setembro de 2015). O Papel do Storytelling na Gestão da Comunicação de Crise - TAP (Relatório de Estágio de Mestrado). Obtido em 17 de fevereiro de 2021, de <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/19244/1/tese%20final%20pdf.pdf>

Anexos

Anexo 1 - Email de Pedido de Colaboração junto da Câmara Municipal de Santa Comba Dão para materiais e comunicações relativos aos incêndios de outubro de 2017



Anexo 2 - Resposta da Câmara Municipal em relação ao pedido de colaboração anterior



Anexo 3 - Relatório de perdas atualizados até à data de de 21 de novembro de 2017



Anexo 4 - Relatório de perdas atualizado até à data de 7 de dezembro de 2017



