

>> **A Diretiva Seveso III e o seu impacto na comunicação de risco e de emergências**

Madrid >> 09 >> 2014

A entrada em vigor, a 1 de Junho de 2015, da Diretiva Europeia Seveso III, 2012/18/EU, a respeito do controlo dos riscos inerentes aos acidentes graves, aumenta o número de empresas portuguesas afetadas e que, com ajuda das autoridades, passam a estar obrigadas a comunicar os seus riscos à população. Esta Diretiva terá, sem dúvida, um impacto nas políticas de comunicação tanto das empresas lesadas, como das administrações públicas, da Proteção Civil e ainda dos Governos Autónomos. Este é, por isso, o momento de rever e ajustar as políticas de comunicação às novas exigências da Diretiva da UE.

A Diretiva Seveso III inclui, como obrigação, a adaptação aos requisitos da Convenção de Aarhus sobre o acesso à informação, participação pública na tomada de decisões e acesso à justiça em matérias ambientais. A Convenção de Aarhus é considerada por muitos o instrumento jurídico internacional mais importante no que diz respeito ao direito de acesso à informação, à participação pública e ao acesso à justiça em matérias ambientais. Atualmente a Convenção aplica-se a toda a União Europeia, bem como às próprias instituições da UE.

A Europa, além de aumentar as exigências legais, também está a promover a necessidade de melhorar a comunicação de riscos à população, num momento em que a sua perceção aumentou entre os cidadãos. É evidente que se desconfia da atuação de numerosas indústrias e, sobretudo, da capacidade das autoridades e dos reguladores para as controlar e fazer cumprir a legislação. Segundo alguns especialistas envolvidos na Diretiva Seveso II, o problema tem sido o seu escasso cumprimento. Para os cidadãos, o direito de saber tornou-se um princípio democrático pelo qual se deve continuar a lutar: “a participação na vida política e social é o resultado de uma informação adequada e a falta de interesse geral ou coletivo é uma mutilação cívica” (L. Machado, citado em Wenderley, 2008:3). As novas exigências em matérias de informação impostas pelo Seveso III tornarão maior que nunca o potencial de debate, controvérsia e pressão na indústria, com um ajustamento correspondente às políticas locais, bem como aos meios e redes sociais.

De facto, o Seveso III especifica que o público interessado deve ter a oportunidade de participar nos processos de tomada de decisão em matérias ambientais. Em suma, **permite aos cidadãos participarem em decisões sobre atividades industriais e o seu impacto na saúde e ambiente**, numa fase inicial e quando as opções ainda estão em aberto.

Como resultado disso, as empresas em causa terão de rever e atualizar as suas estratégias de comunicação para abordar tanto os riscos associados às suas atividades, como a gestão de situações de emergência em colaboração com as autoridades, que, por seu turno, também melhorará a sua prontidão e habilidade para comunicar.

Numa primeira aproximação, pode dizer-se que as grandes empresas, em geral, parecem disponíveis e ter vontade de dialogar, algo que é exigido pelo Seveso III no que toca à comunicação de riscos. Mas também sabemos, por experiência, que uma grande parte destas empresas tem muitas reservas quanto à ideia de comunicação aberta. Contudo, os riscos de não adaptar este registo de comunicação podem ser severos, levando inclusive à perda da licença para operar. No lado dos governos, a perceção é a de que apenas alguns países estão verdadeiramente preparados para situações de comunicações de risco e de crise, especialmente ao nível municipal. Há ainda muitos autarcas sem a consciência de que são responsáveis pela proteção civil na câmara municipal.



PLANOS DE COMUNICAÇÃO DE RISCO

Esta nova Diretiva, se não for tratada profissionalmente, é um fator de risco de comunicação importante que aumenta a possibilidade de uma exposição negativa dos principais atores, tanto nos meios como nas redes sociais. Também os obriga a ser mais transparentes e, portanto, a estarem mais expostos a debates sociais e a controvérsias sobre a saúde e o meio ambiente. O que é certo é que torna vulneráveis aquelas organizações, públicas ou privadas, que, por não estarem bem preparadas, vêm-se obrigadas a improvisar.

“É cada vez maior o interesse pela gestão da informação em situações de emergência e catástrofes, e também pela comunicação de crise em que estas podem derivar”

Para as empresas e as administrações públicas em causa, a Diretiva Seveso III é uma oportunidade para atualizarem as suas políticas de comunicação, adaptando-as e preparando-as para uma nova etapa na sua relação com o meio ambiente. Neste sentido, é essencial organizar de forma adequada a estratégia de gestão de risco e dos processos, que passaria por:

- **Investigação**, isto é, conhecer o ponto de vista dos responsáveis da organização, da Administração, dos atores e das associações cívicas, às potenciais situações de crise. O seu conhecimento de gestão das mesmas, as suas opiniões sobre a preparação e adequação da estrutura atual e das suas propostas de mudança e desenvolvimento.
- **Análise e revisão de procedimentos, websites, planos e materiais e comunicação de risco e emergência**. Trata-se de controlar a eficácia das mensagens, procedimentos e meios de comunicação existentes, descobrindo eventuais desvios que possam afetar a perceção correta de controlo de riscos e a transparência informativa.
- **Planos de comunicação de riscos**, com todos os seus stakeholders ou grupos de interesse, integrando as mais recentes técnicas que têm demonstraram a sua eficácia, em vários países europeus.
- **Programa de Formação em Comunicação de Crise, Riscos e Emergências públicas**. Envolver todos os membros da organização através de uma partilha dos resultados da investigação para a sua discussão, de forma a obter o seu compromisso e fazer propostas de aperfeiçoamento.

COMUNICAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

De há um quarto de século para cá, foi cunhado o termo Sociedade de Risco¹, a raiz dos acidentes de Severino e Chernobyl, e é cada vez maior o interesse pela gestão da informação em situações de emergência e catástrofes, e também pela comunicação de crise em que estas podem derivar. Não são poucas as tragédias vividas na nossa sociedade, onde, infelizmente, a confusão entre estes dois conceitos (comunicação de catástrofes ou comunicação de crise) tenham provocado resultados desastrosos. Especialmente para as organizações que não foram capazes de os diferenciar devidamente.

Um desenvolvimento flexível nesta área terá como resultado a gestão eficaz na comunicação de catástrofes, como aconteceu em Madrid nos atentados terroristas do 11 de março de 2004. Se não for feito, conduz a autênticas situações de caos e colapso informativo como ocorreu em 20 de agosto de 2008, no acidente aéreo que sofreu a aplicação da normativa

Seveso, que tem sido, em geral, muito fraca em matérias de comunicação à população e à própria administração.

Quando os centros de emergência do 112 recebem uma chamada de alerta, seja por incêndio, explosão ou libertação de uma substância tóxica numa indústria, enfrenta-se um grande desafio na recolha de informação.

Geralmente, o informador é incapaz de fornecer de forma adequada os dados essenciais da indústria, salvo onde se encontra e a atividade geral a que se dedica. A situação complica-se se falarmos de indústrias de nível inferior que não precisam de um Plano de Emergência Externo.

Quando os serviços de bombeiros e de saúde chegam ao local, estão submetidos a um elevado grau de *stress* perante a falta de dados concretos sobre os riscos que vão enfrentar. É habitual chegar ao local do incidente sem saber quais são as substâncias que a indústria pode conter, em que quantidades, onde se encontram e qual é o seu plano de emergência.

Em muitas ocasiões, é difícil encontrar alguém na empresa que detenha as informações certas para dissipar estas dúvidas. Esta situação agrava-se quando se acede ao interior da instalação à procura do Plano de Emergência interior, que, ou não consta, ou está completamente desatualizado. Neste caso, os serviços de emergência devem usar os seus conhecimentos e altas qualificações para projetar o seu plano de ação com quase nenhuma informação. Portanto, o exercício de socorro neste tipo de instalações torna-se um jogo de sorte.

Essa situação é atenuada nas indústrias que têm um Plano de Emergência Exterior (PEE). A obrigação da administração de supervisionar de perto supõe maiores garantias na hora de reconhecer os riscos latentes e a forma de os enfrentar. Na verdade, os serviços de emergência realizam habitualmente inspeções e visitas para conhecer melhor as instalações.

INFORMAÇÃO PARA O PÚBLICO E PARA OS FUNCIONÁRIOS

Embora a administração conheça os riscos existentes nas indústrias de nível superior, é muito comum não haver simulações que envolvam os vizinhos.

No entanto, e em geral, existe um desconhecimento, por parte dos vizinhos dos complexos industriais, dos riscos existentes e das medidas de autoproteção a tomar em caso de incidente. Um problema grave o suficiente que devia ser levado a sério por todos: indústria e Administração.

E nesse exercício informativo também se deveria incluir, como estabelece a normativa, os funcionários das organizações industriais. Conhecer os riscos e saber como agir caso surja algum problema diminui os perigos, e será uma grande ajuda para os intervenientes disporem de uma ligação pessoal que lhes permita resolver quaisquer dúvidas.

CONCLUSÕES

A nova diretiva aprovada em 2012 obriga as indústrias e a Administração a fornecer informação à população sobre os riscos e sobre as medidas de proteção. A novidade é que exige que esta esteja também disponível num formato eletrónico.

¹ Beck, Ulrich. A sociedade do risco global. Madrid. Século XXI, 2002

Parece razoável, considerando a alta penetração da internet (mais de metade dos portugueses usa a internet no dia-a-dia)². E também se justifica com o aumento do número de dispositivos móveis (38,5% dos utilizadores acedem à internet através dos dispositivos móveis). Relativamente à utilização das redes sociais, 98,0% dos utilizadores de internet portugueses participam nas redes sociais como Facebook, Tuenti ou Twitter. Realmente, de acordo com um relatório da Cruz Vermelha Americana em 2011, 80% dos inquiridos espera que a administração informe acerca das emergências nas redes sociais.

Segundo o Seveso III, devem tornar-se disponíveis informações acerca da atividade industrial, das substâncias que alberga, das suas quantidades, dos seus riscos e do seu plano de emergência. E, no caso das indústrias de

nível superior, também se devem fornecer os dados do plano de emergência exterior. Toda esta informação deve continuar disponível para os vizinhos dos complexos industriais e estabelecimentos de uso público. E, obviamente, agora em formato eletrónico.

Em jeito de conclusão: uma empresa ou qualquer entidade da Administração pública preparada tem a capacidade de projetar uma imagem de confiança, de responsabilidade social e de transparência. Este é o objetivo de qualquer comunicação de risco e de emergência. **Por isso, é preciso rever e ajustar as políticas de comunicação às novas exigências da Diretiva EU Seveso III e das novas exigências éticas e sociais essenciais para uma boa reputação. E, claro, gerar confiança para continuar em vigor.**

² Cf. Gustavo Cardoso, Sandro Mendonça, Tiago Lima, Miguel Paisana, Marta Neves, "A Internet em Portugal: Sociedade em Rede 2014", Publicações OberCom, Lisboa, Janeiro, 2014.



>> **Luis Serrano Rodriguez** é o coordenador do gabinete de imprensa de Madrid 112 e do Serviço de Informação de Emergências 112 da Comunidade de Madrid. Este serviço encarrega-se das tarefas de coordenação informativa de todos os planos de emergência e de exercer as tarefas de porta-voz em matéria de urgências e emergências, dependentes do governo da Comunidade de Madrid. Durante 7 anos desenvolveu a sua atividade como editor e apresentador do boletim informativo matinal de Madrid na Onda zero. No passado, realizou tarefas de redação nos serviços informativos da Cadeia SER da secção de Madrid.



>> **Arturo Pinedo** é Sócio e Diretor Geral da LLORENTE & CUENCA em Espanha e Portugal. Responsável pelas áreas de Comunicação de Crise, Comunicação de Litígios e Comunicação Sociolaboral. Especializado em gestão de crises industriais e laborais. Participou na gestão de crises corporativas, de consumo, sanitárias e ambientais, assim como no desenho dos protocolos de crise de empresas nacionais e internacionais. De igual modo, geriu mais de 40 processos de reestruturação laboral. Licenciado em Jornalismo e Mestre em Marketing & Comunicação, Arturo foi Diretor Geral de Issues Consultores de Comunicação e Diretor na Agência A. Durante sete anos exerceu como jornalista nos serviços informativos da Cadeia SER.

d+i LLORENTE & CUENCA

d+i é o Centro de Ideias, Análise e Tendências da LLORENTE & CUENCA.

Porque estamos perante um novo contexto económico e social. E a comunicação não fica atrás: avança.

d+i é a combinação e a troca de conhecimento que identifica, analisa e dá conta dos novos paradigmas da comunicação com um posicionamento independente.

d+i é uma corrente permanente de ideias que vão ao encontro de uma nova era de informação e gestão empresarial.

Porque a realidade não é em preto e branco, existe d+i LLORENTE & CUENCA.

www.dmasillorenteycuenca.com