

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU | ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA  
CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

**M.10 – A: PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÕES  
B: PROCEDIMENTOS FONÉTICOS**




Financiado por:



Filipa Rodrigues Pereira  
maio de 2019

**Como se faz a comunicação em contexto de proteção civil?**  
**Que ferramentas podemos utilizar?**




CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Modelo Básico de Comunicação

O que se espera de alguém que trabalha em comunicações de proteção civil ?!



CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Atitudes do operador de telecomunicações

Ao operador é exigido:


- DISCIPLINA
- BREVIDADE
- CLAREZA
- PRECISÃO
- SERENIDADE
- CONHECIMENTO



ENB, 2009

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Atitude do operador




**Disciplina** – Respeitar as normas e procedimentos estabelecidos; respeitar as comunicações em curso. Deve ser-se sempre cortês e nunca se deve utilizar calão.

**Brevidade** - Para ocupar os recursos de comunicações (canal rádio, linha telefônica, etc.) durante o mínimo tempo possível. Os recursos de comunicações devem estar constantemente disponíveis.

**Clareza** – Para que as palavras possam ser entendidas na perfeição. Deve falar devagar, articulando bem as palavras; Manter o bocal (ou o microfone) afastado da boca cerca de 10 cm;  
Não utilizar códigos que não sejam do conhecimento dos interlocutores.

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

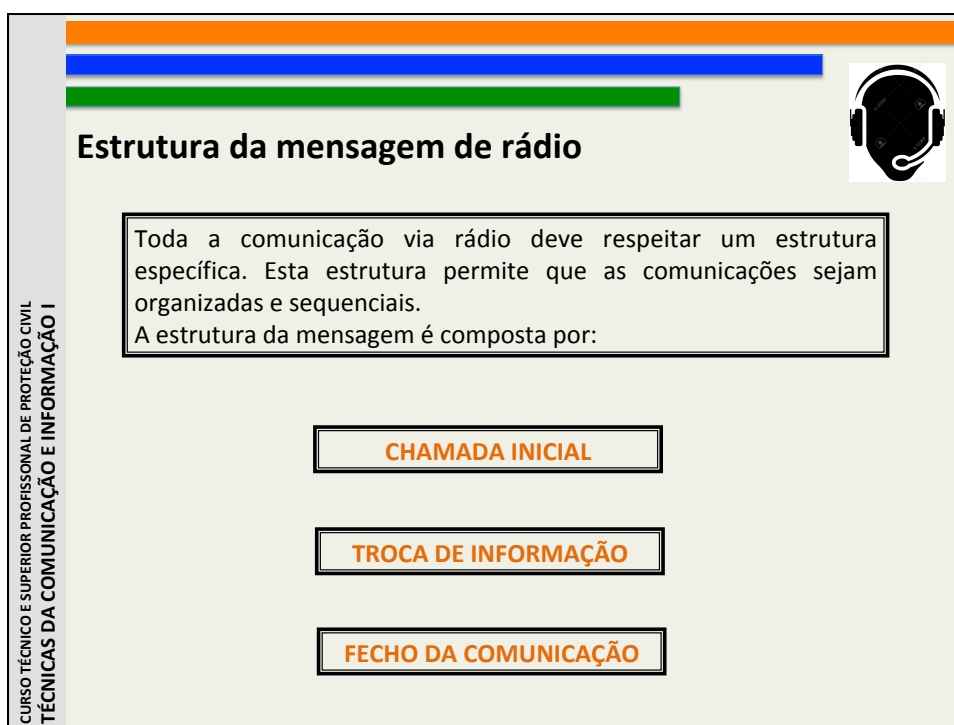
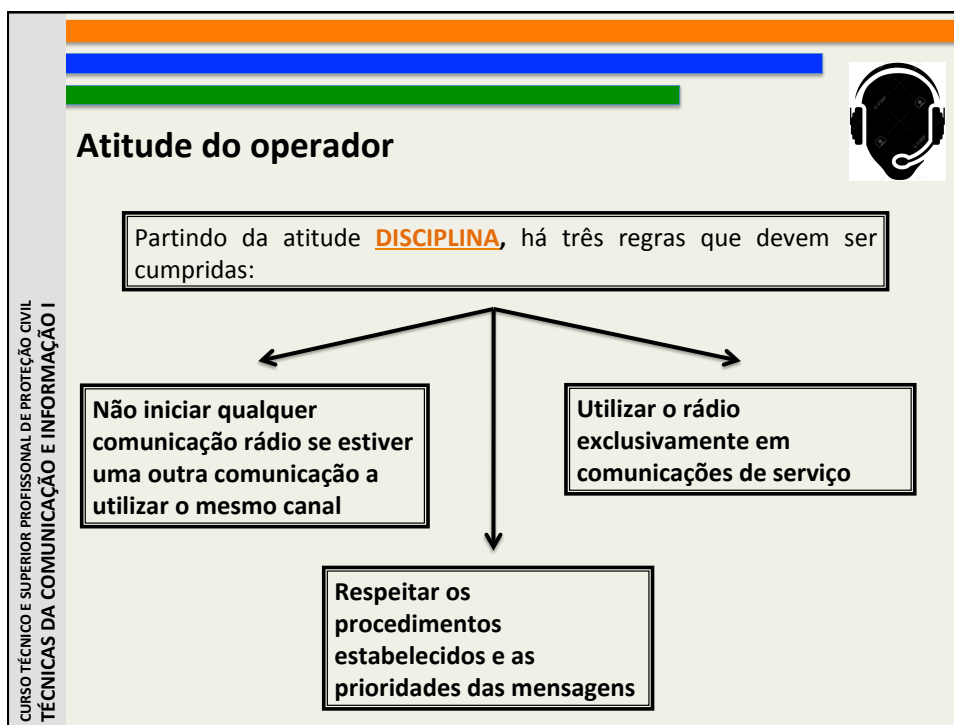
## Atitude do operador



**Precisão** – Recomenda-se que a mensagem seja pensada antes de comunicada. Desta forma, a mensagem a comunicar fica melhor estruturada e aumenta a garantia da informação ser perfeitamente entendida.


**Serenidade** – Manter uma atitude serena, ainda que mostrando interesse, ajuda a acalmar os seus interlocutores. Deve falar sem elevar a voz (gritar está associado a pânico e é contagioso); Manter-se sempre calmo e induzir confiança e calma aos interlocutores.

**Conhecimento** – Para que cometa o mínimo de erros. É fundamental conhecer as características do sistema de comunicações com que opera e saber utilizá-lo correctamente, assim como estar bem familiarizado com os procedimentos de operação e exploração desse sistema.



CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Estrutura da mensagem de rádio




**CHAMADA INICIAL**

A chamada é iniciada pelo(a) posto/entidade que pretende iniciar uma comunicação

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Estrutura da mensagem de rádio



**TROCA DE INFORMAÇÃO**

Conteúdo que se necessita comunicar a outro posto/entidade

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Estrutura da mensagem de rádio



**FECHO DA  
COMUNICAÇÃO**

Assim que são comunicados os conteúdos, a comunicação deve ser terminada. **Quem inicia a comunicação é que a deve terminar!!!**

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Estrutura da mensagem de rádio – PARA INICIAR A COMUNICAÇÃO



ENTIDADE A

ENTIDADE B **AQUI**  
ENTIDADE A, **ESCUTO**

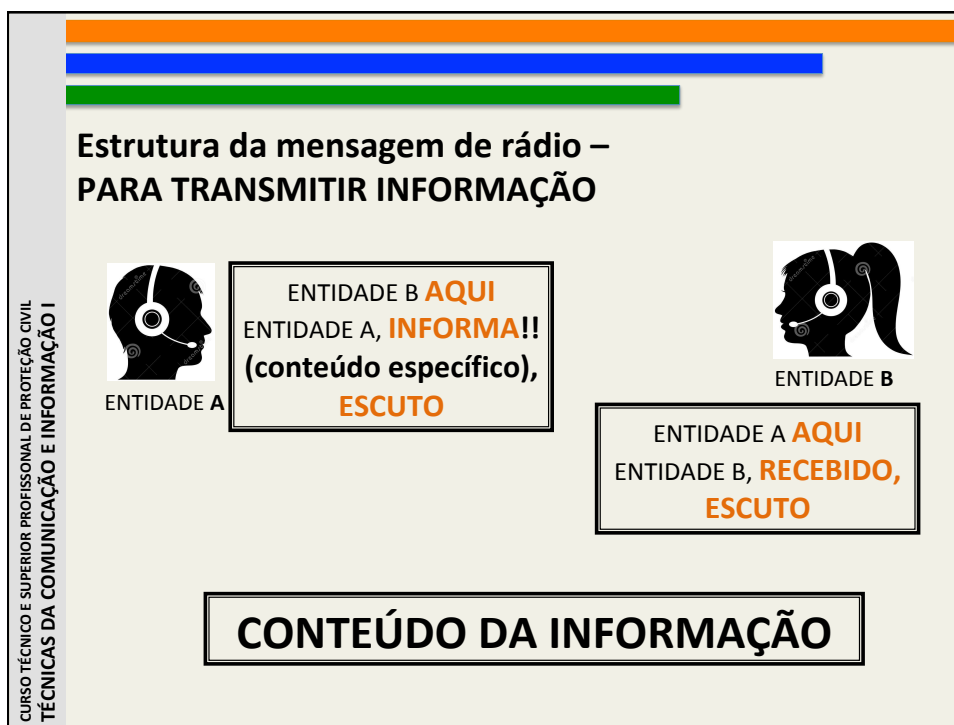
**Quem chama**



ENTIDADE B


ENTIDADE A **AQUI**  
ENTIDADE B, **ESCUTO**

**Quem responde**



CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Regras fundamentais na transmissão de conteúdos



- Transmissão de palavras curtas ou de possível confusão com outras;
- Transmissão de números;
- Transmissão de horas;
- Transmissão de siglas;
- Expressões de serviço.

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - PALAVRAS CURTAS

AFIRMATIVO

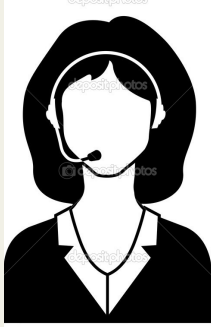
NEGATIVO

INFORMO

RECEBIDO

AGUARDE

MENSAGEM NEGATIVA





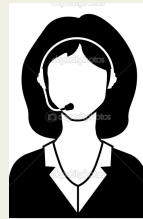
CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - NÚMEROS

A transmissão de números obedece a regras específicas:

1. Passar o número normalmente
2. Dizer "ALGARISMOS"
3. Dizer número o número

Exemplo:  
Número 346  
"Porta n.º **trezentos e quarenta e seis, ALGARISMOS, três, quatro, seis**"




CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - HORAS

Para transmitir as horas deve ser feita uma clara separação entre as horas e os minutos

| Horas | Linguagem comum                             | Expressão rádio                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| 09H45 | um quarto para as dez (dez menos um quarto) | Horas: nove; quarenta e cinco         |
| 23H59 | meia noite                                  | Horas: vinte e três; cinquenta e nova |
| 00H03 | meia noite e três                           | Horas: zero; zero, três               |
| 08H00 | oito horas                                  | Horas: oito; zero, zero               |




**Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - SIGLAS**

A transmissão de siglas obedece a regras específicas:


1. Passar a sigla normalmente
2. Dizer "SOLETRO" usando o alfabeto fonético
3. Dizer letra a letra

| Sigla | Expressão rádio               |
|-------|-------------------------------|
| ANPC  | Alfa, november, papa, charlie |
| ESAV  | Echo, sierra, alfa, victor    |
| PSP   | Papa, sierra, papa            |
| GNR   | Golf, november, romeo         |



CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

**Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - SIGLAS – alfabeto fonético**




| Letra | Código   | Pronúncia em todas as línguas |
|-------|----------|-------------------------------|
| A     | alfa     | al fa                         |
| B     | bravo    | bra vo                        |
| C     | charlie  | tchar li                      |
| D     | delta    | del ta                        |
| E     | echo     | é cô                          |
| F     | foxtrot  | fox trot                      |
| G     | golf     | golf                          |
| H     | hotel    | ho tel                        |
| I     | india    | in di a                       |
| J     | juliett  | djou li ett                   |
| K     | kilo     | qui lô                        |
| L     | lima     | li ma                         |
| M     | mike     | maic                          |
| N     | november | no vem ber                    |

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - SIGLAS – alfabeto fonético




|   |         |            |
|---|---------|------------|
| O | oscar   | oss car    |
| P | papa    | pa pa      |
| Q | quebec  | qué bec    |
| R | romeo   | ro me ô    |
| S | sierra  | si e rra   |
| T | tango   | tan gô     |
| U | uniform | lu ni form |
| V | victor  | víc tor    |
| W | whiskey | uís qui    |
| X | x-ray   | ecs rei    |
| Y | yankee  | lan qui    |
| Z | zulu    | zu lu      |

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - EXPRESSÕES DE SERVIÇO

| Expressão       | Significado  |
|-----------------|--|
| Acuse repetindo | Repita a mensagem exatamente como recebeu.         |
| Afirmativo      | Sim  |
| Eu soleiro      | Vou soletrar (letra a letra ) a palavra anterior   |
| Aguarde         | Mantenha-se á escuta, aguarde nova mensagem        |
| Assim farei     | Percebi a sua mensagem e vou atuar como solicitada |
| Confirme        | Repita a informação solicitada                     |
| Algarismos      | Seguem-se algarismos ou números                    |





INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU | ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA  
CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

**M.10 – A: PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÕES  
B: PROCEDIMENTOS FONÉTICOS**



Cofinanciado por:



Filipa Rodrigues Pereira  
maio de 2019