

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

Cofinanciado 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

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		PRECISÃO
BREVIDADE		SERENIDADE
CLAREZA		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 telefónica, 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

Atitude do operador



Partindo da atitude **DISCIPLINA**, há três regras que devem ser cumpridas:

```

graph TD
    A["Partindo da atitude DISCIPLINA, há três regras que devem ser cumpridas:"] --> B["Não iniciar qualquer comunicação rádio se estiver uma outra comunicação a utilizar o mesmo canal"]
    A --> C["Utilizar o rádio exclusivamente em comunicações de serviço"]
    A --> D["Respeitar os procedimentos estabelecidos e as prioridades das mensagens"]
  
```

Não iniciar qualquer comunicação rádio se estiver uma outra comunicação a utilizar o mesmo canal

Utilizar o rádio exclusivamente em comunicações de serviço

Respeitar os procedimentos estabelecidos e as prioridades das mensagens

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

Estrutura da mensagem de rádio



Toda a comunicação via rádio deve respeitar um estrutura específica. Esta estrutura permite que as comunicações sejam organizadas e sequenciais.

A estrutura da mensagem é composta por:

- CHAMADA INICIAL**
- TROCA DE INFORMAÇÃO**
- FECHO DA COMUNICAÇÃO**

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, **ESCUITO**

Quem chama



ENTIDADE B

ENTIDADE A **AQUI**
ENTIDADE B, **ESCUITO**

Quem responde

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

Estrutura da mensagem de rádio – PARA TRANSMITIR INFORMAÇÃO

ENTIDADE A

ENTIDADE B

ENTIDADE AQUI
ENTIDADE A, **INFORMA!!**
(conteúdo específico),
ESCUITO

ENTIDADE AQUI
ENTIDADE B, **RECEBIDO,**
ESCUITO

CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO

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

Estrutura da mensagem de rádio – PARA TERMINAR A COMUNICAÇÃO

ENTIDADE A

ENTIDADE B

ENTIDADE B AQUI
ENTIDADE A,
TERMINADO!!

CONCLUIR A COMUNICAÇÃO

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 nove
00H03	meia noite e três	Horas: zero; zero, três
08H00	oito horas	Horas: oito; zero, zero

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

Regras fundamentais na transmissão de conteúdos - SIGLAS

A transmissão de siglas obedece a regras específicas:

1. Passar a sigla normalmente
2. Dizer "SOLETO" 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 co
F	foxtrot	fox trot
G	golf	golf
H	hotel	ho tel
I	india	in di a
J	juliett	djou li ett
K	kilo	qui lo
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

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 gó
U	uniform	lu ni form
V	victor	vic tor
W	whiskey	uís qui
X	x-ray	ecs rei
Y	yankee	ian 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



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