

32

CADERNOS TÉCNICOS PROCIV

Instalação e Gestão Zonas de Concentração Apoio à População (ZCAP)



AUTORIDADE NACIONAL
DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL
2025

ÍNDICE

A. ENQUADRAMENTO	5
B. ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA: CONCEITOS E OBJETIVOS	6
B.1. OBJETIVOS DO ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA	6
B.2. CICLO DE GESTÃO DA RESPOSTA DE ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA.....	7
B.3. ESTRUTURA DE RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DO APOIO ÀS POPULAÇÕES	7
C. PLANEAMENTO E PREPARAÇÃO DE RESPOSTA	9
C.1. PLANIFICAÇÃO DOS APOIOS A ATIVAR PARA A POPULAÇÃO	10
C.2. LEVANTAMENTO E CARACTERIZAÇÃO DE LOCAIS PARA AS ZCAP	10
C.2.1. DEFINIÇÃO DAS ÁREAS DE FUNCIONAMENTO DA ZCAP	11
C.2.2. LAYOUT DE UMA ZCAP: EXEMPLOS DE PLANTAS	16
C.3. LEVANTAMENTO E CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS E LOGÍSTICOS	19
C.4. LEVANTAMENTO E CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	19
C.4.1. PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE RH	19
C.4.2. QUALIFICAÇÃO DOS INTERVENTORES	20
C.5. IDENTIFICAÇÃO DA REDE DE PARCEIROS / INTERVENTORES	22
D. ATIVAÇÃO E GESTÃO DA RESPOSTA	24
D.1. AVALIAÇÃO INICIAL DE IMPACTOS: ESCOLHA DO(S) EDIFÍCIO(S) A ATIVAR COMO ZCAP	24
D.2. IMEDIATAMENTE ANTES DA ATIVAÇÃO DA ZCAP	25
D.2.2. ATIVAÇÃO DOS RECURSOS LOGÍSTICOS	25
D.2.1. ATIVAÇÃO DA EQUIPA TÉCNICA.....	25
D.3. GESTÃO DA ZCAP DEPOIS DE ATIVADA	28
D.3.1. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DOS UTILIZADORES	28
D.3.2. GESTÃO DE ÁREAS DE SUPORTE AO FUNCIONAMENTO DA ZCAP	31
D.3.3. PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO	34
D.4. ENCERRAMENTO DA ZCAP	38
E. PRIMEIROS SOCORROS PSICOLÓGICOS EM OPERAÇÕES DE PROTEÇÃO CIVIL	39
E.1. OBJETIVOS	39
E.2. RECOMENDAÇÕES DE APLICAÇÃO	39
E.3. MODELO DE PRIMEIROS SOCORROS PSICOLÓGICOS.....	40
E.4. SAÚDE OCUPACIONAL DOS TÉCNICOS	42
F. RECURSOS	43
F.1. INSTRUMENTOS DE PLANEAMENTO [ANTES DA OCORRÊNCIA].....	44
F.1.1. GRELHA DE CARACTERIZAÇÃO DAS ZCAP	44
F.1.2. KIT BÁSICO PARA INSTALAÇÃO DE ZCAP: KIT LOGÍSTICO E TÉCNICO	44

F.1.3. PLANTA DA ÁREA DE DORMITÓRIO	45
F.2. INSTRUMENTOS DE GESTÃO DO FUNCIONAMENTO DA ZCAP	46
F.2.1. LISTA DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DA ZCAP: ATIVAÇÃO	46
F.2.2. REPORTES AO OFICIAL DE LIGAÇÃO / POSTO DE COMANDO OPERACIONAL: ATIVIDADE E NECESSIDADES LOGÍSTICAS	47
F.2.3. REPORTES AO OFICIAL DE LIGAÇÃO / POSTO DE COMANDO OPERACIONAL: OCORRÊNCIAS CRÍTICAS.....	47
F.2.4. FICHA DE REGISTO ZCAP.....	48
F.2.5. DECLARAÇÃO DE SAÍDA	49
F.2.6. INSTRUMENTOS DE GESTÃO DO FUNCIONAMENTO DA ZCAP: REGRAS E HORÁRIOS	50
F.3. INSTRUMENTOS DE ENCERRAMENTO DA ZCAP	51
F.3.1. LISTA DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DA ZCAP: ENCERRAMENTO	51
F.3.2. LISTA DE DISTRIBUIÇÃO DE UTILIZADORES: FASE DE ENCERRAMENTO	51

LISTA DE ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

O que é o Caderno Técnico para a instalação e gestão de zonas de concentração e apoio à população?

Este Caderno Técnico tem como objetivo fornecer às entidades com atribuições previstas no âmbito do apoio psicossocial às populações, uma visão geral deste tipo de operação, com vista a assegurar a ativação, instalação, gestão e encerramento de Zonas de Concentração e Apoio à População (ZCAP).

Também contém informações úteis para as entidades que, apesar de não terem responsabilidades ao nível da instalação e gestão de uma ZCAP, irão apoiar a sua implementação e funcionamento.

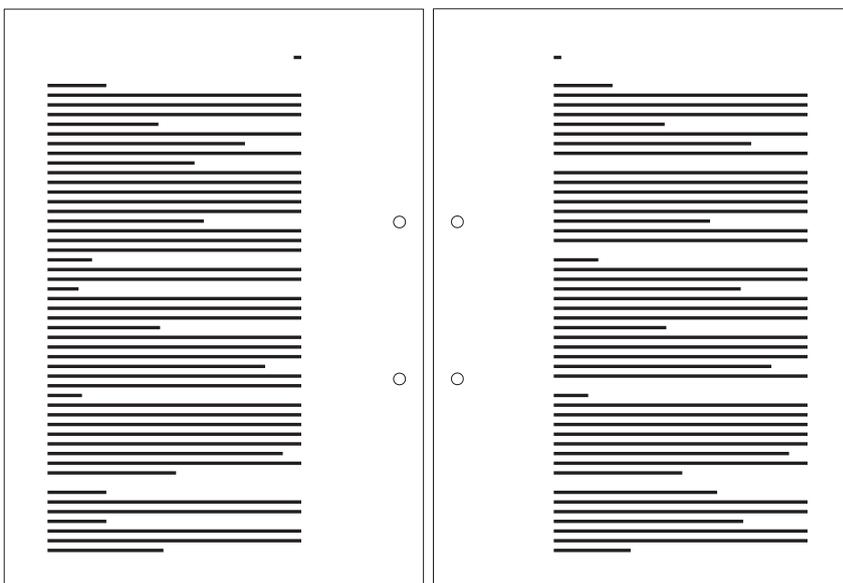
A quem interessa?

Aos profissionais envolvidos no apoio psicossocial às populações, sobretudo das:

- Câmaras Municipais, nomeadamente os serviços com responsabilidades na área da Proteção Civil e Ação Social
- Instituto da Segurança Social, I.P.
- Outras entidades designadas nos Planos de Emergência: Forças de Segurança, Forças Armadas, Cruz Vermelha Portuguesa, Escuteiros, instituições da rede solidária, entre outras.

Quais são os conteúdos deste Caderno Técnico?

Este Caderno Técnico inclui informação sobre os principais objetivos e conceitos do alojamento de emergência, o planeamento, preparação, ativação e gestão de Zonas de Concentração e Apoio à População. Inclui ainda uma parte dedicada aos primeiros socorros psicológicos e aos recursos de suporte à intervenção, com a disponibilização de Instrumentos de planeamento [antes da ocorrência], instrumentos de gestão do funcionamento da ZCAP, instrumentos de encerramento da ZCAP e Instrumentos de articulação com Oficiais de Ligação/Posto de Comando Operacional.



Antes de imprimir este caderno pense bem se é mesmo necessário. Poupe eletricidade, toner e papel.

Se optar por imprimir, este caderno foi preparado para serem usados os dois lados da mesma folha durante a impressão.

A. ENQUADRAMENTO

O alojamento temporário de emergência é uma valência do apoio psicossocial em emergência, essencial para proporcionar ao cidadão individual e às famílias um local seguro para permanecerem, antes, durante e após um acidente grave ou catástrofe, onde são igualmente asseguradas as suas necessidades básicas, bem como apoio psicossocial de emergência.

Assim, o alojamento de emergência providenciado em caso de acidente grave, catástrofe ou outro tipo de ocorrência de carácter excecional, é uma resposta temporária à existência de cidadãos que:

- No âmbito de uma evacuação, são deslocados das suas residências por não estarem numa zona segura, enquanto não é restabelecida a normalidade
- Necessitam de apoio psicossocial em emergência

É importante referir que todas as situações de acidente grave ou catástrofe são diferentes e, conseqüentemente, o respetivo cenário pode exigir flexibilidade na aplicação dos procedimentos.

O lançamento do Manual Técnico para a Instalação e Gestão de Zonas de Concentração e Apoio à População, em julho de 2020, foi acompanhado de um plano de formação, o qual envolveu 98% dos municípios, abrangendo mais de 5.000 profissionais num total de 571 horas de formação teórico-prática.

O atual Caderno Técnico resulta das lições aprendidas e dos contributos recolhidos ao longo destes 4 anos, junto das diversas entidades com responsabilidade neste âmbito.

Em caso de dúvida ou para mais informações:

■ www.prociv.gov.pt

■ apoio.populacoes@prociv.pt

B. ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA: CONCEITOS E OBJETIVOS

B.1. OBJETIVOS DO ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA

No âmbito do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS)¹, do Sistema de Gestão de Operações (SGO)² e dos Planos de Emergência Nacionais, Regionais, Distritais, Municipais e Especiais, a designação utilizada para o alojamento de emergência de pessoas deslocadas na sequência de acidente grave ou catástrofe é Zona de Concentração e Apoio à População (ZCAP).

Embora existam vários tipos de alojamento de emergência (cfr. [C. Planeamento e Preparação de Resposta](#)), esta designação é utilizada sobretudo quando nos referimos a tipologias de alojamento coletivo, por exemplo em edifícios municipais / comunitários e campos de tendas.

O presente Caderno Técnico incide particularmente na gestão de ZCAP cujos os seus objetivos:

- Constituir um local seguro para indivíduos e famílias, afetados por uma emergência ou acidente grave, poderem pernoitar ou descansar e pode oferecer, entre outras, alimentação, bebidas, agasalhos, instalações sanitárias, apoio psicossocial e informações sobre o desenvolvimento das operações de socorro
- Assegurar uma resposta de carácter universal, dirigida a toda a população afetada pela situação de acidente grave ou catástrofe
- Obedecer aos princípios de confidencialidade, ao abrigo do regulamento geral de proteção de dados, no uso das informações sobre os utilizadores da ZCAP
- Assegurar condições ao nível das instalações, acomodações e serviços prestados, para o alojamento de pessoas com necessidades específicas, nomeadamente com deficiência ou qualquer tipo de limitação de locomoção
- Assegurar condições para acomodar as diversas preferências baseadas nas crenças religiosas dos utilizadores. Tais requisitos poderão incluir adaptações ao nível do alojamento, alimentação e outras áreas, bem como a provisão de espaço para atender e honrar necessidades espirituais
- Prestar cuidados básicos de saúde, caso exista esta capacidade instalada com a presença de socorristas dos bombeiros, Cruz Vermelha Portuguesa e/ou entidades análogas. Por norma, os cuidados de saúde diferenciados são prestados em estruturas ou instalações próprias para o efeito, externas à ZCAP

¹Decreto-Lei n.º 90-A/2022 de 30 de dezembro
² Despacho n.º 4067/2024 de 15 de abril

B.2. CICLO DE GESTÃO DA RESPOSTA DE ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA

O Alojamento de Emergência assenta num ciclo de gestão que importa ver cumprido, por forma a garantir o sucesso das operações.



Os procedimentos e entidades responsáveis em cada uma das fases de gestão da resposta de alojamento de emergência, encontram-se descritos com maior detalhe em [D. Ativação e Gestão de Resposta](#).

B.3. ESTRUTURA DE RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DO APOIO ÀS POPULAÇÕES

As ZCAP são ativadas por solicitação do Comandante da Operação de Socorro ou do Município e suscitam coordenação e cooperação multi-institucional das diversas entidades com responsabilidade direta ou indireta no âmbito do apoio psicossocial às populações.

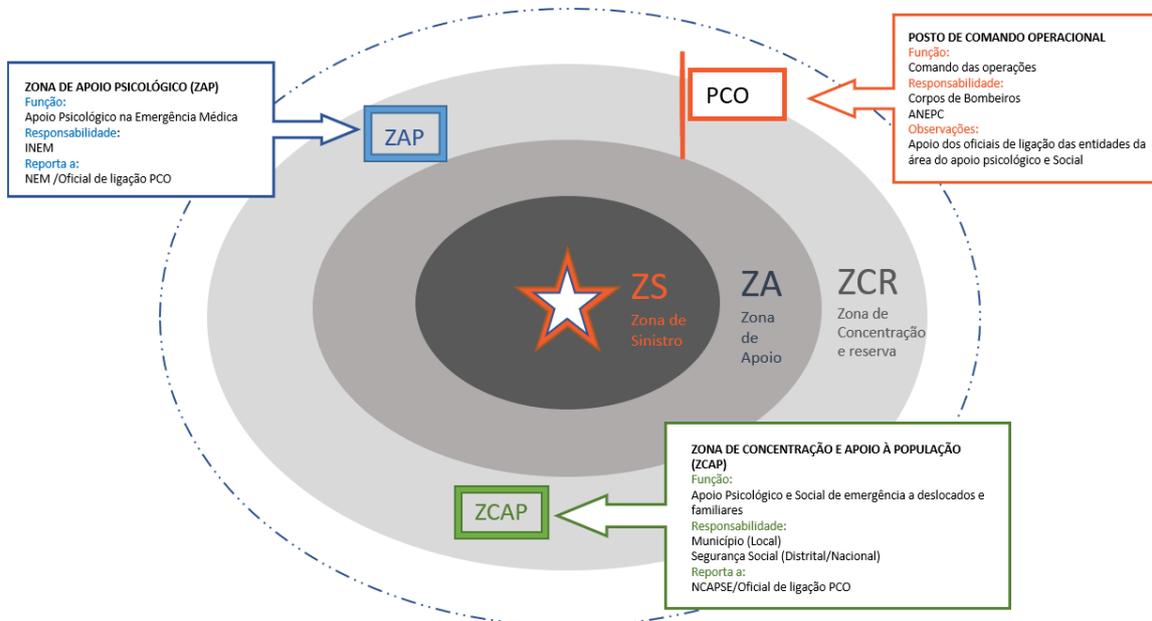
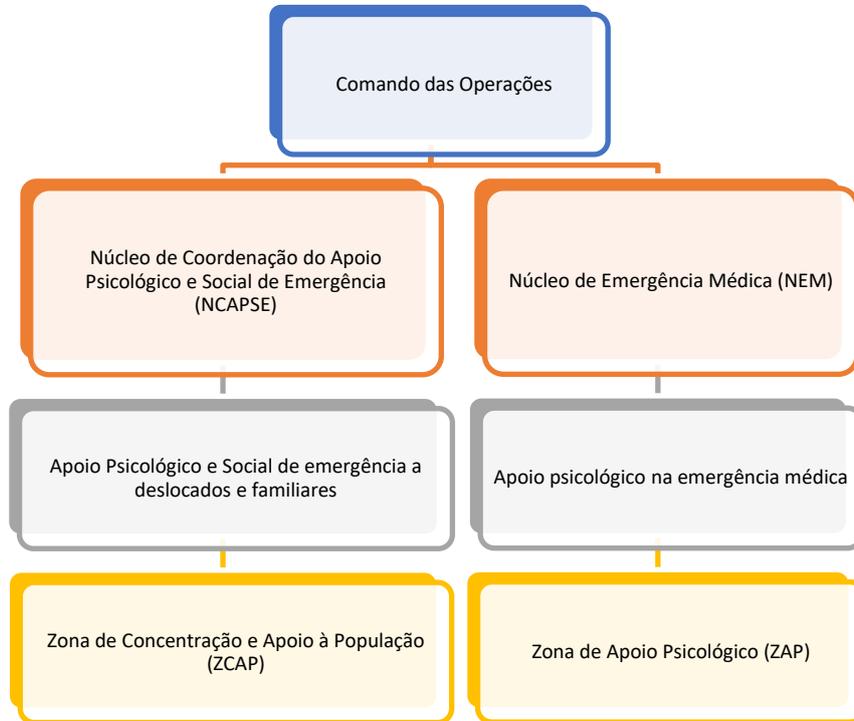
A instalação e gestão eficaz das ZCAP sustenta-se num conhecimento claro das responsabilidades e papéis de todas as entidades presentes, públicas ou não governamentais, e integra-se no âmbito de uma estrutura de comando das operações de socorro, cujas responsabilidades estão definidas.

Essas responsabilidades devem articular-se de maneira complementar, começando no nível local/municipal e implicando o apoio dos níveis sub-regional / regional e nacional, de acordo com a gravidade / impacto da ocorrência.

Todas as entidades envolvidas devem cumprir as suas funções e realizar um planeamento conjunto das diversas ações conducentes à ativação e gestão da(s) ZCAP.

Modelo de intervenção psicossocial em Teatros de Operações

Os diagramas abaixo apresentam uma visão global da estrutura de operações, no âmbito do apoio psicossocial às populações, onde se enquadra a atuação desenvolvida na ZCAP:





Os Municípios são responsáveis pela ativação das ZCAP.

De acordo com o princípio da subsidiariedade do sistema de proteção civil, se o Município tiver capacidade assume a coordenação e equipa técnica de cada ZCAP, podendo a Segurança Social apoiar.

Se as ZCAP ativadas a nível municipal ultrapassarem a capacidade de resposta do Município em termos de coordenação e equipas técnicas, esta responsabilidade é assumida, ao nível distrital, pelo respetivo Centro Distrital de Segurança Social.

Importa referir que os Planos de Emergência e Proteção Civil identificam a entidade responsável pela Coordenação da ZCAP bem como as entidades intervenientes.

C. PLANEAMENTO E PREPARAÇÃO DE RESPOSTA

Quando se procede ao planeamento das respostas de alojamento de emergência, existem diversos aspetos a serem considerados. Quantas estruturas são necessárias? Os locais são seguros em termos da evolução prevista da ocorrência? Os locais identificados em Plano de Emergência são apropriados em termos de edificado? E em termos de localização das respostas de alojamento face aos riscos identificados em Plano de Emergência? Quem é responsável por gerir uma ZCAP?

A matriz abaixo elenca as diversas possibilidades em matéria de alojamento de emergência e pretende orientar o processo de tomada de decisão quanto às tipologias de alojamento de emergência a prever, em função de variáveis como a dignidade, o tempo médio para implementação do alojamento, a sua sustentabilidade no tempo, os custos financeiros associados, a aceitação política/social de cada tipologia e o risco para a saúde pública.

Matriz - Tomada de decisão quanto à tipologia de alojamento de emergência

Tipologias de Alojamento em situação de acidente grave ou catástrofe		Dignidade				Tempo médio implementação	Sustentabilidade no tempo	Custos financeiros		Aceitação política		Risco para saúde pública	Observações
		Avaliação global	Privacidade e espaço pessoal	Segurança	Conforto			Inicial	Continuidade	Curto prazo	Médio/longo prazo		
Alojamentos dispersos	Alojamento arrendado	Média	Alta	Média	Médio	Curto a médio	Média	Baixo	Médio	Alta	Média	Baixo	Depende do valor das rendas e do apoio pelas autoridades. Os valores podem sofrer inflação rápida.
	Famílias de Acolhimento: casa de amigos/familiares/famílias voluntárias	Média	Baixa a média	Alta	Médio	Curto	Baixa	Muito baixo	Médio	Alta	Baixa	Baixo	Depende da disponibilidade e dos apoios solicitados pelas famílias de acolhimento para alojar deslocados
	Habitação própria/terreno: Pessoas permanecem na sua casa, apesar do dano ou risco	Alta	Alta	Alta	Médio	Curto	Alta	Médio	Baixo	Alta	Alta	Baixo	Depende do nível de dano e do grau de risco
	Alojamento de lazer: permanência em unidades hoteleiras, casas de férias, parques de campismo	Alta	Média	Alta	Alto	Curto	Baixa	Muito baixo	Alto	Alta	Baixa	Baixo	
ZCAP	Equipamentos sociais: Pavilhões desportivos, escolas, centros comunitários	Média	Baixa	Média	Médio	Curto	Baixa	Baixo	Médio	Alta	Baixa	Médio	Depende do nível de adaptação do espaço necessária
	Campo de tendas	Baixa	Baixa	Baixa	Baixo	Curto a médio	Baixa	Médio	Baixo	Média	Baixa	Médio	Depende de estruturas pré-existentes. Pode ser planeado ou espontâneo
	Campo de pré-fabricados: casas pré-fabricas em terreno com serviços comunitários limitados	Alta	Alta	Alta	Alto	Longo	Alta	Alto	Baixo	Alta	Alta	Baixo	A pontuação desta tipologia de alojamento depende muito da qualidade das casas, das expectativas da população e da pré-existência de infra-estruturas

Esta secção visa ajudar a garantir que nada ficará esquecido no planeamento e preparação da resposta de alojamento de emergência.

Uma vez que a realidade e experiência portuguesas, em matéria de apoio às populações, assenta predominantemente nas respostas coletivas de alojamento em equipamentos sociais/municipais, os pontos seguintes deste capítulo, incidirão maioritariamente nessa tipologia de resposta.

C.1. PLANIFICAÇÃO DOS APOIOS A ATIVAR PARA A POPULAÇÃO

Perante um acidente grave ou catástrofe, a rede de entidades responsáveis pela valência do apoio às populações deve ter prevista uma estrutura de apoios a disponibilizar em várias fases, em função da duração da ocorrência, do seu impacto, do nº de pessoas afetadas e do grau de vulnerabilidade adquirido / agudizado:

<p>1 Apoio imediato [primeiras horas depois da ocorrência]</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ Apoio básico às soluções de abrigo encontradas pelas pessoas afetadas (p.e. disponibilizar geradores, agasalhos, pontos de fornecimento de água e distribuição de alimentos para as pessoas / famílias que se encontram em alojamento espontâneo com condições mais precárias) △ Ativar, no imediato, edifícios municipais / comunitários para a criação das Zonas de Concentração Local (ZCL), para permitir o acesso das pessoas afetadas a uma zona abrigada, a agasalho e alimentação △ Ativar a(s) primeira(s) ZCAP a partir do momento em que haja condições materiais e humanas para montagem de áreas de funcionamento
<p>2 Apoio a curto / médio prazo [primeiros dias ou semanas depois da ocorrência]</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ Ativar as tipologias de alojamento de emergência em número suficiente para dar resposta a todas as pessoas afetadas e sem solução de alojamento próprio △ Garantir que as ZCAP ativadas correspondam a todas as exigências técnicas de funcionamento e às expectativas e necessidades das pessoas deslocadas
<p>3 Apoio a longo prazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ Soluções de alojamento de longa duração para as pessoas deslocadas que não conseguem retornar a casa △ É previsível que os utilizadores que necessitarão de apoio a longo termo serão aqueles cuja situação de vulnerabilidade é prévia à emergência ou aqueles cujo grau de vulnerabilidade se agudiza na sequência da catástrofe

C.2. LEVANTAMENTO E CARACTERIZAÇÃO DE LOCAIS PARA AS ZCAP

Para que um edifício possa vir a funcionar como ZCAP, devem ser consideradas as seguintes questões prévias, em articulação com os serviços competentes:

- Qual o nº máximo de utilizadores: capacidade do edifício?
- Está num local seguro face aos riscos identificados?
- Encontra-se bem identificado e os acessos por rede viária são praticáveis?
- Tem atividade contínua, é utilizado esporadicamente ou não tem utilização?

- Dispõe de serviço de limpeza regular?
- Dispõe de cozinha ou de local para a preparação e distribuição de refeições?
- Dispõe de instalações sanitárias funcionais e balneários funcionais para ambos os sexos e com condições de acessibilidade?
- O exterior do edifício está bem iluminado?
- Os sistemas do edifício - rede elétrica, água, esgotos, ventilação e ar condicionado - estão funcionais?
- Os equipamentos de segurança contra incêndios estão a funcionar?
- As passagens internas e externas (corredores e escadas) estão desimpedidas e livres de risco?
- As saídas de emergência estão identificadas e desobstruídas?
- Existe um plano de evacuação de emergência e ponto de encontro identificado?
- É acessível a pessoas com mobilidade condicionada, que usem cadeiras de rodas ou canadianas / andarilhos? O acesso aos espaços da ZCAP exige utilização de escadas?
- Dispõe de condições para o acolhimento de animais de companhia?
- Existem kits de primeiros socorros e estão devidamente abastecidos?
- Existe algum tipo de material ou equipamento perigoso no local? Se sim, estão devidamente acondicionados?
- Existe algum risco de incêndio preexistente, como falta de tampas elétricas, uso inadequado de cabos elétricos ou materiais inflamáveis armazenados indevidamente?
- Existe ligação para gerador de modo a manter em funcionamento os equipamentos em caso de falha da rede pública de eletricidade?
- Existem salas / espaços suficientes para as várias áreas de funcionamento?

Consultar:

[F. Recursos](#)

[Grelha de caracterização das ZCAP](#)

C.2.1. DEFINIÇÃO DAS ÁREAS DE FUNCIONAMENTO DA ZCAP

Ao organizar os espaços na ZCAP, devem ser estabelecidas as seguintes áreas, bem como o nível de acesso a cada uma.

Algumas ZCAP poderão não reunir condições ou dimensão para a instalação de todas as áreas de funcionamento identificadas abaixo.

Deverá, no entanto, considerar-se as Áreas cuja instalação é essencial para o funcionamento adequado de uma ZCAP. Estas áreas encontram-se assinaladas abaixo com o símbolo 

NOTAS:

- Deve ser colocada sinalética indicando que o edifício é uma Zona de Concentração e Apoio à População, bem como indicação visível de cada uma das diferentes áreas dentro da ZCAP
- Deve ser criada apenas uma entrada de acesso à ZCAP. Se necessário, posicione recursos humanos nas outras entradas do edifício de forma a direcionar as pessoas para a entrada designada

1 Área de estacionamento

Identificar e sinalizar a área reservada para o estacionamento de viaturas de utilizadores, funcionários e visitantes.

2 Área de chegada de passageiros

Manter a entrada principal livre para veículos de emergência e acessível para a chegada de transportes com pessoas deslocadas.

3 Área de Espera

Identificar um espaço para acomodar os utilizadores que aguardam o registo de entrada na ZCAP.

Quando possível, e embora de permanência transitória, deverá ser um espaço com condições básicas de conforto e lugares sentados, devendo ter acesso às instalações sanitárias e disponibilizar água. Nesta área pode ser fornecida informação sobre a evolução da ocorrência, contactos de serviços de apoio, entre outros.

4 Área de Registo

Identificar uma área perto da entrada principal para a instalação do registo dos utilizadores. Deve ter em atenção o seguinte:

- Posicionar várias mesas e cadeiras na entrada principal para receber os utilizadores
- Manter um técnico em cada mesa de registo, dando espaço suficiente para privacidade na altura de fornecer dados pessoais
- Podendo haver uma grande afluência de utilizadores, deve ser considerada, a todo o tempo, a possibilidade do reforço desta área, seja em nº de recursos humanos, seja em aumento de mesas de registo

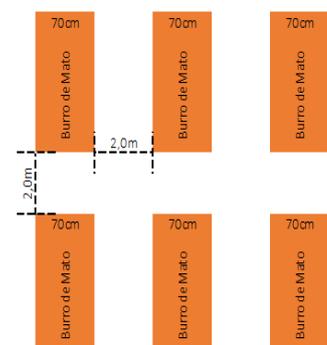
5 Área de Dormitório

Deverá ser tido em conta o seguinte:

- Garantir corredores entre camas, com uma largura mínima de 2 metros, conforme demonstrado na figura
- Garantir a colocação de cadeira ao lado de cada cama e, se possível, uma caixa para armazenamento de objetos pessoais
- Existência de condições para controlar a luminosidade (p.e. existência de *dimmers* / variadores de luminosidade)
- Condições térmicas do edifício

Será importante assegurar, igualmente:

- Espaços separados para famílias, para mulheres e homens isolados
- Montagem de berços, caso necessário
- Adaptações necessárias do espaço para corresponder a exigências religiosas e culturais
- Distribuição, por cada utilizador / família, de kits de higiene e de conforto (roupa de cama, cobertores, toalhas, etc.)



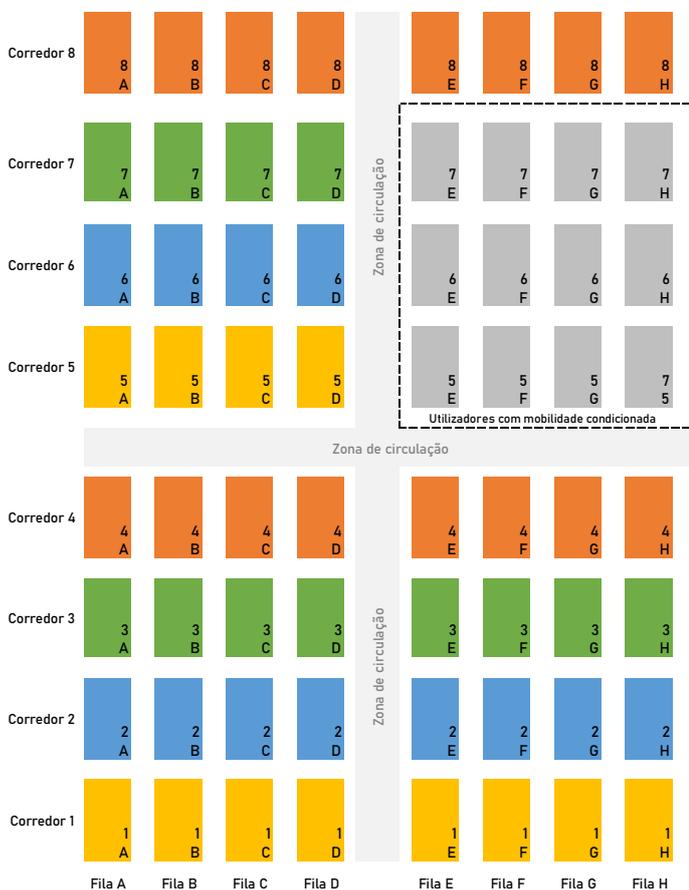
- Identificação visível das saídas de emergência e que as mesmas não estão bloqueadas de alguma forma
- Monitorização contínua da área do dormitório para garantir a segurança dos utilizadores e cumprimento de regras

Proposta de referenciação dos utilizadores no espaço

Para cada ZCAP identificada, a disposição da área do dormitório deve ser transposta para Planta, com respetiva identificação das camas de acordo com a capacidade definida, por forma a facilitar a localização dos utilizadores no espaço da ZCAP

Cada cama deve ser referenciada de acordo com a organização previamente definida (exemplo)

No momento do registo, e na respetiva ficha, a cada utilizador deve ser atribuído um nº que corresponde à cama onde ficará instalado



Consultar: [F. Recursos](#)
[Ficha de Registo | ZCAP](#)



6

Área de Alimentação/ Preparação de Alimentos

- A área de refeições deve ser autónoma da Área de Dormitório e deve ser acessível a todos os utilizadores da ZCAP
- Se as refeições são confeccionadas no local, deverão ser verificadas previamente as condições existentes na cozinha ou a possibilidade de montagem de cozinha móvel
- Se as refeições forem confeccionadas fora da ZCAP, será necessário assegurar uma área de preparação e distribuição
- Configurar uma área de refeições ligeiras: por exemplo para utilizadores que cheguem fora da hora das refeições e para lanches



7 Área de Apoio Psicossocial

Nesta Área é assegurado apoio psicossocial e são diagnosticadas eventuais carências e necessidades particulares das pessoas deslocadas e familiares. Área preferencial da ZCAP onde se podem aplicar primeiros socorros psicológicos

Esta Área deverá reunir as condições possíveis de conforto, tranquilidade e também de privacidade por forma a permitir uma intervenção individual pelo técnico

Consultar:

[F. Recursos](#)
[Ficha de Registo | ZCAP](#)

8 Área para crianças e famílias

Devem ser contempladas as seguintes áreas específicas:

- Atividades lúdicas para crianças
- Higiene do bebé / fraldário
- Espaço de Amamentação
- Lavagem de biberons / aquecimento de comida para bebé
- Área supervisionada para crianças para permitir descanso temporário do cuidador
- Caso o edifício da ZCAP reúna condições, esta área poderá ser instalada numa sala ou espaço distinto da área comum de dormitório, por forma a conter ruídos e permitir o descanso dos restantes utilizadores

9 Área de animais de companhia

- Os animais de companhia devem ser alojados em espaços identificados e equipados para o efeito, o que exige a articulação com o serviço municipal responsável neste âmbito ou com a Direção Geral de Alimentação e Veterinária
- Para a escolha do espaço, as questões de ventilação devem ser consideradas para reduzir a exposição das pessoas a alérgenos relacionados com animais
- Quando não for viável a instalação da Área de Animais de companhia na ZCAP, os abrigos a criar devem ser o mais próximo possível do local onde se encontra alojado o detentor / titular

10 Área de cuidados básicos de saúde

- Nesta Área é prestada assistência a situações de saúde pouco graves que surjam durante a permanência dos utilizadores na ZCAP. Os cuidados de saúde diferenciados são prestados em estruturas ou instalações próprias para o efeito, externas à ZCAP
- Esta área só deverá ser ativada caso exista esta capacidade instalada com a presença de pessoal com formação adequada, por exemplo, socorristas dos bombeiros, Cruz Vermelha Portuguesa e/ou entidades análogas
- Esta área deve ser configurada de forma a oferecer condições de privacidade aos utilizadores que careçam de observação
- Em caso de emergência médica, devem ser ativados os serviços competentes, seja através do 112, seja através do oficial de ligação no PCO

11 Área de armazenamento

Identificar a(s) área(s) destinadas a armazenamento de alimentos (separadas dos restantes produtos) e outras necessidades da ZCAP, de acesso vedado aos utilizadores da ZCAP

12 Área de coordenação da ZCAP

- Definir espaço de trabalho em gabinete autónomo, com ligação telefónica e computador com ligação à internet
- Deverá ser um local reservado, onde deverá ser guardada a informação de carácter reservado
- Esta área deve ter acesso vedado aos utilizadores da ZCAP

13 Área do pessoal

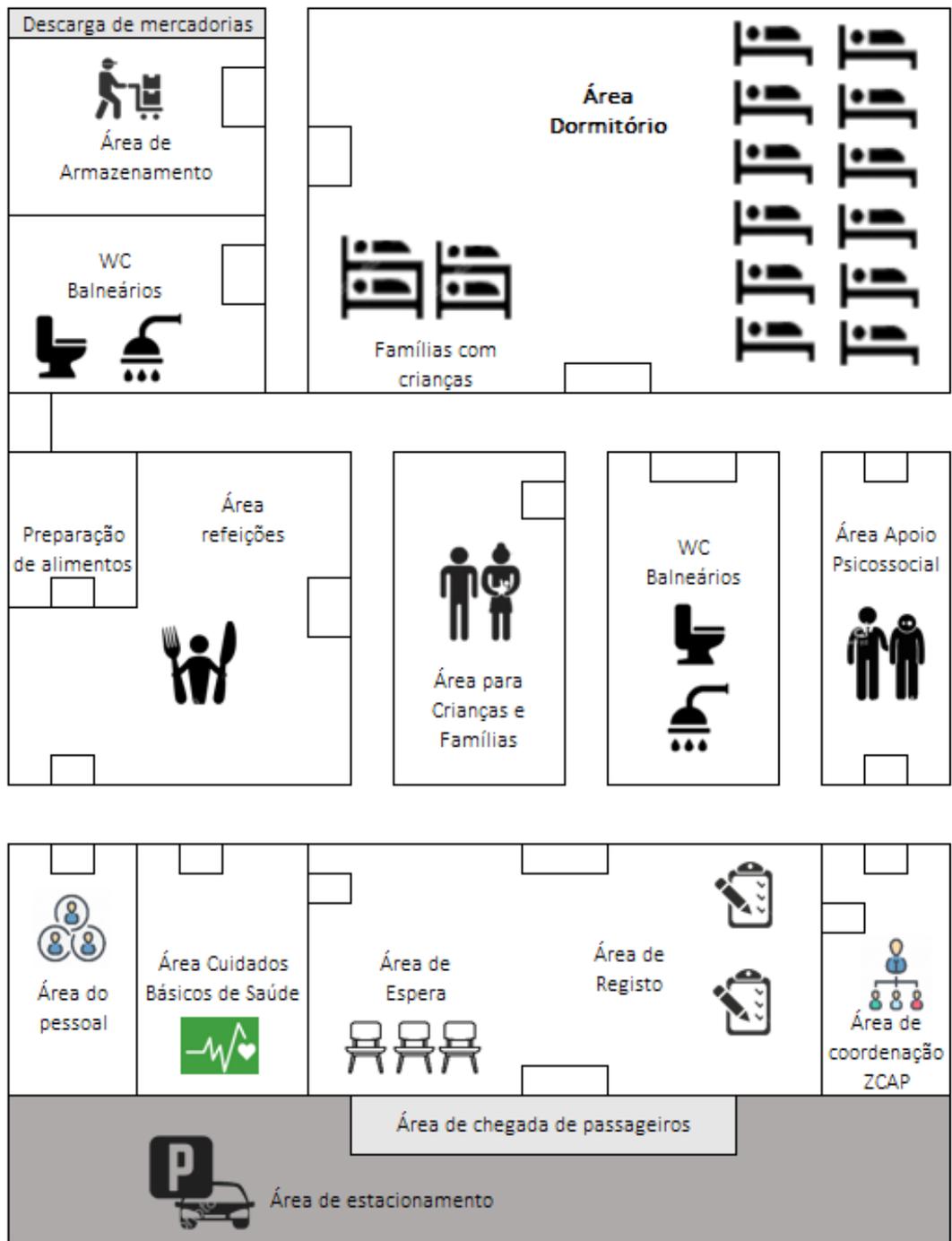
Estabelecer uma área privada para os funcionários fazerem uma pausa, descansarem ou tratarem das questões administrativas. Esta área deve ter acesso vedado aos utilizadores da ZCAP

14 Instalações sanitárias e balneários

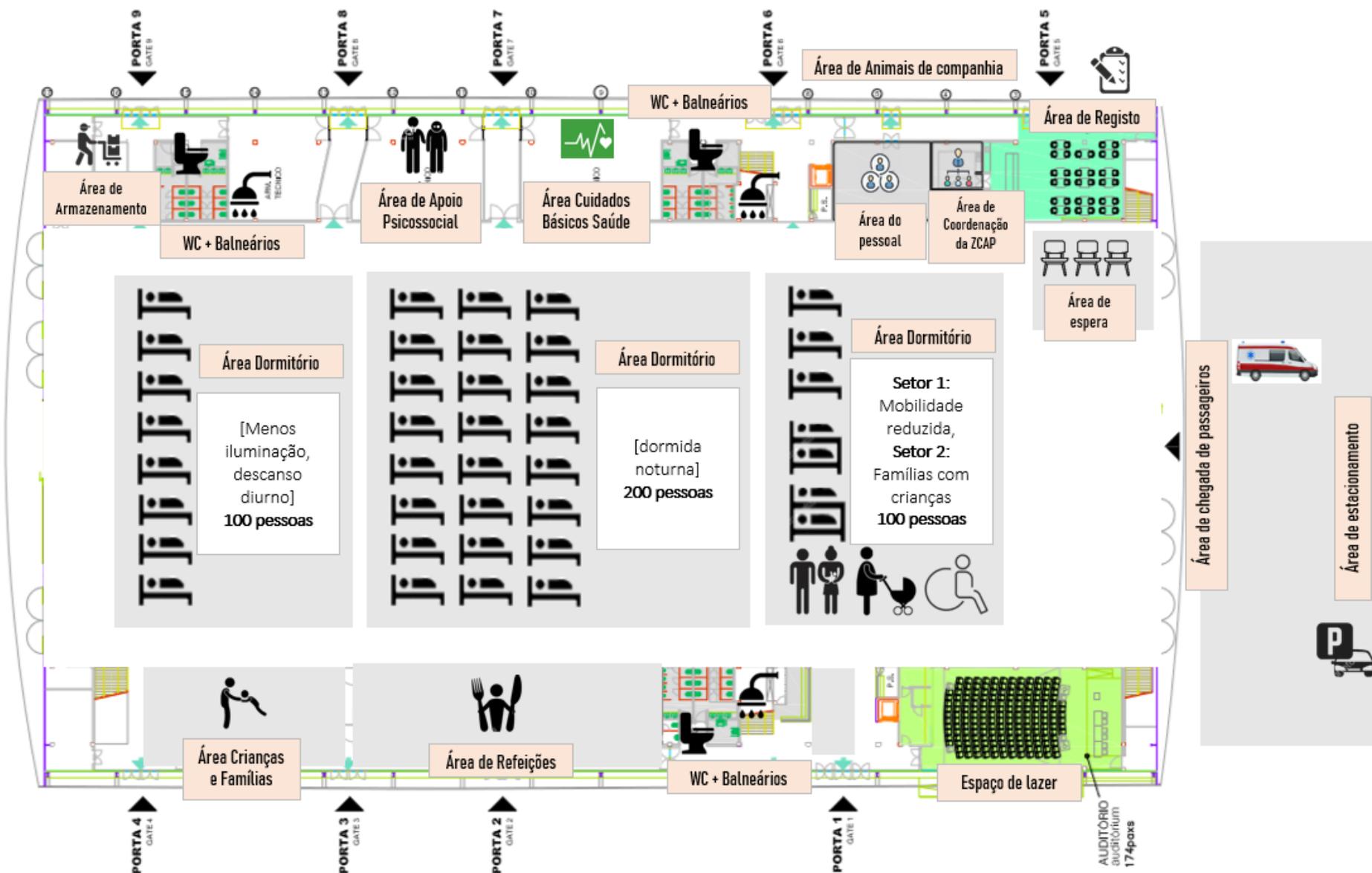
- É recomendada a existência de uma instalação sanitária (IS) para cada 20 pessoas
- Se a ZCAP tem apenas uma IS, deve ser acessível para pessoas com deficiência
- É recomendada a existência de um chuveiro de água quente para cada 25 pessoas
- Se a ZCAP tiver apenas um chuveiro, deve ser acessível para pessoas com deficiência
- As casas-de-banho e os balneários devem ter quantidade suficiente de dispensadores de sabonete líquido e toalhas de papel/outra equipamento de secagem de mãos para a frequente higiene das mãos

C.2.2. LAYOUT DE UMA ZCAP: EXEMPLOS DE PLANTAS

1 ZCAP em espaço coberto: Escola (~100 pessoas)



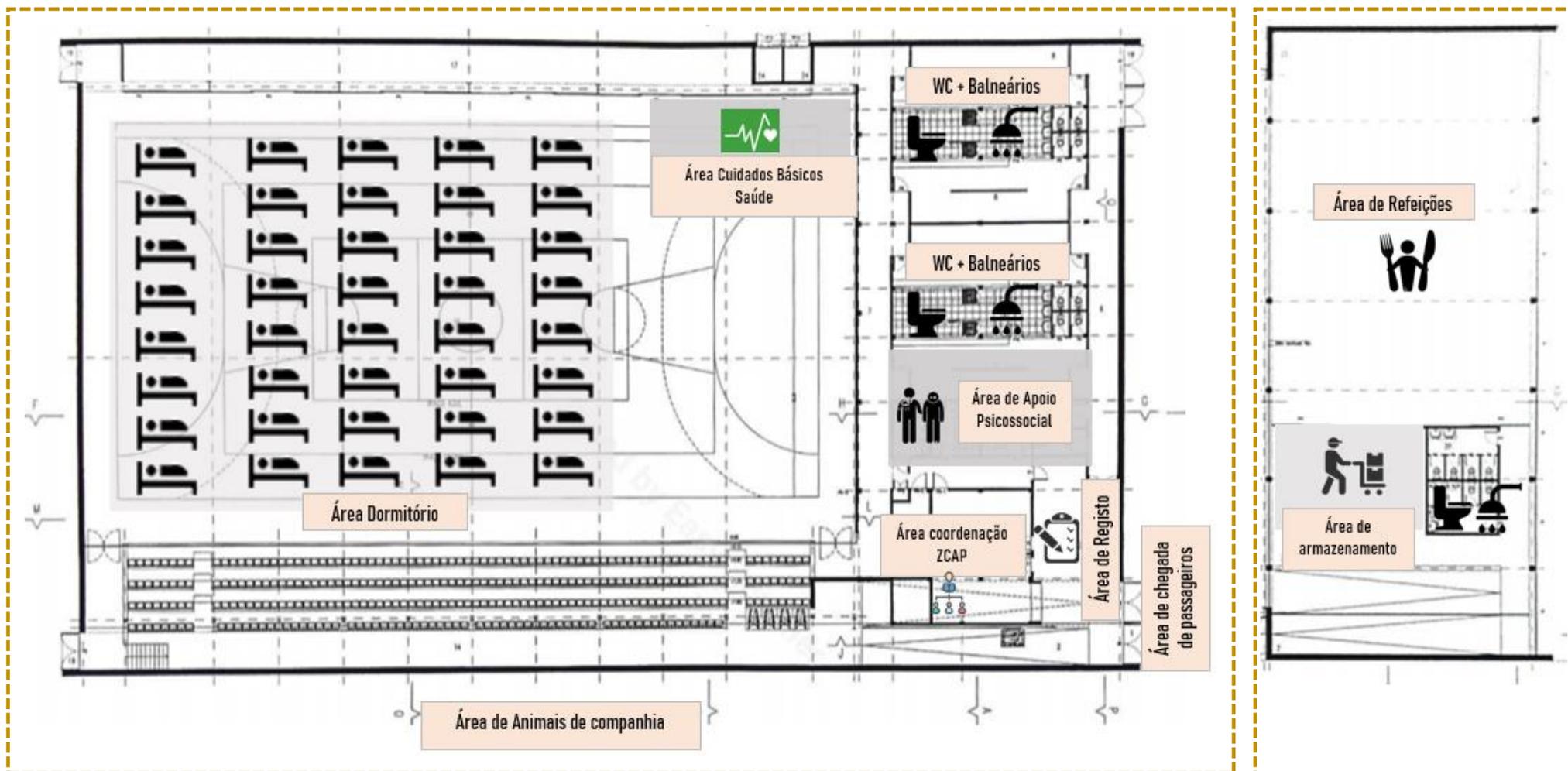
2 ZCAP em espaço coberto: Pavilhão Desportivo (~400 pessoas)



3 ZCAP em espaço coberto: Pavilhão Municipal (~200 pessoas)

Piso 0

Piso 1



C.3. LEVANTAMENTO E CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS E LOGÍSTICOS

Realizado o levantamento dos locais identificados como ZCAP, definidas as áreas de funcionamento a constituir e determinada a capacidade (nº de utilizadores a receber), torna-se necessário inventariar os recursos logísticos necessários ao seu funcionamento.

No caso dos recursos materiais, primeiramente é necessário:

- Inventariar o material existente no Município
- Identificar o local de armazenamento do mesmo
- Implementar rotinas de verificação e manutenção do mesmo
- Listar material que carece de aquisição

É importante referir que a inventariação do material não obriga necessariamente a que exista um Kit de material em cada um dos espaços identificados como ZCAP. O mais importante será garantir que o material inventariado seja facilmente localizável e esteja em condições de ser utilizado sempre que necessário.

Consultar:

[F. Recursos](#)

[Kit Básico para instalação de ZCAP](#)

C.4. LEVANTAMENTO E CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Antes de qualquer acidente grave ou catástrofe, cada entidade com responsabilidade no âmbito do apoio às populações, deverá ter os respetivos recursos humanos a empenhar devidamente identificados, caracterizados e qualificados.

C.4.1. PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE RH

Existem 4 questões críticas que cada entidade deve ter presente, por forma a garantir o seu empenhamento ágil e sem sobreposições nas operações de socorro:

O que faz?

Definição das competências genéricas no âmbito da intervenção no apoio às populações:

- em que áreas atua
- que tipo de apoios disponibiliza
- que meios e recursos empenha

Quem faz e onde?

Definição de competências dos operacionais de acordo com os níveis de atuação em que vão intervir:

- Comissões Distritais / Municipais ³
- Posto(s) de Comando ³
- ZCAP

Como faz?

Definição de perfis de competências de cada técnico, de acordo com a organização das equipas

- Oficial de Ligação ³
- Coordenador ZCAP
- Técnico ZCAP

Com o quê?

Identificação de material e equipamento necessário à intervenção:

- Viatura(s)
- Equipamento informático
- Farda/imagem institucional

³ Se se tratar de entidade com competência legal para assumir representação institucional a este nível.

Com as questões acima devidamente clarificadas internamente em cada entidade, será possível determinar quantos elementos identificar e com que perfil, devendo ter presente:

- a organização dos RH por equipas, com especial atenção à distribuição por turnos
- atualização da matriz dos recursos humanos a empenhar, atendendo a ausências previstas (ex: períodos de férias, ausências prolongadas) para que se encontre sempre pronta a ser utilizada a qualquer momento
- Definição de um plano de contingência, nomeadamente de como proceder à substituição dos RH, de forma a continuar a satisfazer as necessidades dos utilizadores, sem interrupção

C.4.2. QUALIFICAÇÃO DOS INTERVENTORES

1 Qualificação técnica

A qualificação dos técnicos que integrarão as equipas responsáveis pela organização e gestão das ZCAP assume-se como condição obrigatória, e permite que todos os interventores saibam:

- Qual o papel de cada um / de cada entidade na abertura / montagem, gestão e encerramento da ZCAP
- Onde estão localizadas as ZCAP do concelho e quais as condições que devem reunir para o alojamento de emergência
- Quais os tipos de ZCAP existentes e quais os mais adequados face ao risco e às características da população a alojar
- Quem faz a ativação, quem deve coordenar, para onde e a quem se dirigem e o que é necessário levar para uma ZCAP
- Quais as áreas de funcionamento de uma ZCAP
- Qual o tipo de abordagem adequada em contexto de ZCAP, em especial dos públicos com necessidades específicas

Importa referir que a abordagem desenvolvida em contexto de emergência, seja diretamente com as pessoas deslocadas, seja na gestão dos espaços da ZCAP e comunicação com a rede de parceiros e autoridades, apresenta diferenças significativas face à rotina das entidades, pelo que exige um nível elevado de especialização.

Por esse motivo, a qualificação técnica inicial, com reciclagens regulares, é fundamental para que as equipas a ativar no terreno consigam dar uma resposta adequada e em tempo útil.

2 Exercícios no âmbito da valência de apoio às populações

A experiência conseguida durante os exercícios é a melhor maneira de validar os conhecimentos adquiridos na qualificação técnica e de preparar as equipas para responder de forma pronta e eficaz a um acidente grave ou catástrofe, sempre que se verifique deslocação de pessoas.

Os exercícios devem ser projetados para envolver os membros das várias equipas responsáveis das diferentes entidades, promovendo a sua atuação conjunta para garantir a resposta a uma ocorrência.

Os exercícios são um ótimo método para:

- Treinar e testar os procedimentos previstos no Plano Municipal de Emergência, no que respeita ao apoio logístico e manutenção e gestão das ZCAP
- Testar e validar a adequação do espaço escolhido para o Exercício, como ZCAP em cenário real
- Testar e identificar a resposta de equipas especializadas de apoio psicossocial para intervenção em cenários de acidente grave ou catástrofe
- Testar a coordenação entre equipas, organizações e entidades internas e externas, no que diz respeito à montagem, gestão e encerramento de ZCAP, bem como clarificar papéis e responsabilidades
- Identificar deficiências de planeamento e de procedimentos
- Testar ou validar procedimentos ou planos alterados recentemente
- Obter feedback dos participantes e recomendações para melhoria do Plano e dos procedimentos

Tipos de Exercícios

Visitas de reconhecimento às ZCAP previstas em Plano de Emergência

△ Exercícios projetados para familiarizar os elementos da equipa com os planos de emergência e para conhecer e atualizar a informação existente sobre cada ZCAP

△ Trata-se de uma metodologia com retorno direto para a eficácia e prontidão de resposta em cenário real, pois através destas visitas, todo o trabalho de planeamento / organização e de caracterização dos espaços previstos em Plano de Emergência fica assegurado, o que permite ganhos de tempo quando é necessário preparar os espaços em cenário real

TTX – Exercícios de Decisão (*TABLETOP Exercise*)

- △ Cenários transmitidos de forma escrita e/ou verbal, com vista a avaliar a eficácia de determinados procedimentos, no âmbito da gestão de emergências, que permitam identificar eventuais constrangimentos, normalmente ao nível da coordenação e da atribuição de missões específicas aos participantes
- △ Servem para praticar procedimentos definidos em Plano no âmbito do apoio às populações
- △ Não são mobilizados recursos, meios ou equipamentos, nem existe simulação física dos eventos associados ao cenário.
- △ São normalmente conduzidos em sala

LIVEX (*Live Exercise*)

- △ Existe mobilização real dos meios e recursos envolvidos nas ações de resposta, numa linha de tempo também real ou simulada
- △ O cenário deve ser o mais próximo possível da realidade
- △ Visam avaliar a capacidade operacional do sistema de gestão de operações nas suas várias valências, assim como a coordenação ao nível institucional
- △ Podem implicar custos mais elevados, pelo que devem ser precedidos de uma fase de planeamento bem cuidada
- △ Depois de concluída a fase de planeamento da resposta de alojamento de emergência, este é o tipo de Exercício que mais facilmente permite identificar oportunidades de melhoria e tempos reais de resposta

C.5. IDENTIFICAÇÃO DA REDE DE PARCEIROS / INTERVENTORES

Uma das chaves de sucesso para uma operação de gestão de uma ZCAP é a articulação próxima com as entidades locais que conhecem o terreno e as características da população residente, assim como outras entidades que possam participar diretamente na operação.

Em sede de Plano de Emergência deve estar contemplada uma matriz de contactos, com a identificação dos oficiais de ligação e dos representantes de cada uma das entidades que poderão vir a intervir em contexto de alojamento de emergência.

Deve ser dada particular atenção à atualização desta matriz para que se encontre sempre pronta a ser utilizada.

A postos!

Para que uma ZCAP funcione caso venha a ser ativada, é necessário assegurar previamente:

- 1_ Caracterização das condições de cada ZCAP identificada no PMEPC: ficha de caracterização detalhada com as condições do edificado para o alojamento de pessoas e respetiva capacidade
- 2_ Plantas das áreas de funcionamento de cada uma das ZCAP
 - Trata-se de um trabalho exaustivo de análise com visitas aos locais, sobretudo em concelhos com várias ZCAP identificadas em Plano de Emergência, com exigência de disponibilidade de tempo dos participantes
 - Desejavelmente, este exercício de planeamento deve ser feito pelos Serviços do Município, se possível com a colaboração de outras entidades com responsabilidades diretas neste âmbito de intervenção, sendo que para cada ZCAP identificada, deve ser elaborada uma planta com a localização das diversas áreas
- 3_ Identificação de todas as entidades responsáveis em cada uma das fases do processo e respetivos procedimentos de ativação, de definição de papéis e estrutura de responsabilidades
- 4_ Identificação das Equipas que podem ser afetas ao funcionamento das ZCAP e quais as eventuais colaborações de outras instituições locais
- 5_ Treino de todos os técnicos identificados como potenciais interventores numa ZCAP
- 6_ Inventário de todos os recursos logísticos e materiais existentes em cada ZCAP

7_ Inventário de todos os recursos logísticos e materiais a disponibilizar por cada entidade local para o funcionamento da ZCAP e identificar tempos previstos para a sua disponibilização

8_ Nível de prontidão de todos os interventores, desenvolvendo ações de sensibilização / divulgação junto das entidades responsáveis. Manter sempre atualizada a lista de contactos



Este planeamento prévio é fundamental para a eficácia das operações e para a mais célere prestação de apoio às populações deslocadas, tendo influência direta no tempo de montagem / ativação e gestão de uma ZCAP

D. ATIVAÇÃO E GESTÃO DA RESPOSTA

D.1. AVALIAÇÃO INICIAL DE IMPACTOS: ESCOLHA DO(S) EDIFÍCIO(S) A ATIVAR COMO ZCAP

Perante a ocorrência de um acidente grave ou catástrofe, um conjunto de decisões devem ser tomadas no imediato com vista à ativação da(s) resposta(s) de alojamento de emergência mais adequada(s).

Trata-se de um processo complexo de análise que deve ser sustentado em dois eixos fundamentais:

- Acesso a informação objetiva e atualizada sobre os impactos na população
- Acesso a informação detalhada e atualizada sobre os recursos de alojamento disponíveis no território no momento do acidente grave ou catástrofe

Tal como já foi referido, este último ponto é crítico para o sucesso e eficácia das operações de apoio às populações, sendo um trabalho de levantamento que deve estar disponível antes de qualquer ocorrência (cfr. [C – Planeamento e Preparação de resposta](#)).

Assim, para a escolha do(s) edifício(s) pré-identificado(s) a ativar como ZCAP, é importante ter em consideração:

- Nº total de pessoas deslocadas com necessidade de alojamento
- Locais onde as pessoas deslocadas se encontram
- Nº de pessoas em cada local
- Tempo necessário para a sua ativação: grau de adequação / disponibilidade dos espaços
- Nº de pessoas que precisam de assistência imediata
- Nº de pessoas com necessidades específicas: crianças, idosos, pessoas com deficiência ou dependência, grávidas



O levantamento da informação sobre as pessoas deslocadas / afetadas é usualmente disponibilizado pelo PCO, que dispõe de meios para obter os primeiros dados de impacto sobre a ocorrência. Esta informação deverá ser conciliada com os dados dos edifícios pré-identificados pelo Serviço Municipal de Proteção Civil



O PCO pode ativar uma ou mais Equipas Rápidas de Avaliação Psicossocial (ERAP) que percorrem a Zona de Sinistro (ZS) e recolhem informação específica sobre as necessidades de apoio psicossocial às vítimas primárias, secundárias e terciárias.

D.2. IMEDIATAMENTE ANTES DA ATIVAÇÃO DA ZCAP

D.2.2. ATIVAÇÃO DOS RECURSOS LOGÍSTICOS

Aspetos a verificar no Espaço da ZCAP	Aspetos a verificar em relação a material e equipamento
<ul style="list-style-type: none"> ■ A capacidade de acolhimento da ZCAP (nº máximo de pessoas a alojar) encontra-se definida ■ Existe uma planta do espaço com indicação das áreas de funcionamento da ZCAP ■ Há condições para assegurar a instalação das Áreas de funcionamento da ZCAP, conforme previsto ■ Todas áreas da ZCAP estão identificadas com sinalética visível ■ Existe uma planta do dormitório com a respetiva numeração a atribuir às camas ■ O espaço está limpo e cumpre condições de segurança ■ As áreas de apoio (casas de banho, balneários e cozinha) estão limpas e funcionais 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Estão disponíveis computadores e rede internet (Área de coordenação da ZCAP e Área de Registo) ■ Existem instrumentos de registo dos utilizadores em número suficiente ■ Existe material de conforto essencial na respetiva Área: colchões, camas de campanha, cobertores, almofadas ■ Existe material de higiene pessoal essencial ■ Área de Alimentação pronta a funcionar, bem como existência de disponibilidade de bens alimentares para iniciar distribuição de refeições, de bebidas e de snacks ■ Existem condições de receção e armazenamento de bens ■ Existe equipamento de emergência (p.e. geradores, lanternas) e de comunicação de emergência (p.e. rádios) funcionais

Consultar:

F. Recursos

[Kit básico para instalação da ZCAP](#)

D.2.1. ATIVAÇÃO DA EQUIPA TÉCNICA

O funcionamento da ZCAP exige a permanência de recursos humanos qualificados e previamente formados. No mapa abaixo, apresentam-se os aspetos mais críticos na ativação destas Equipas:

Coordenação da ZCAP

De acordo com o princípio da subsidiariedade do sistema de proteção civil, a coordenação da ZCAP deve ser assegurada pelo/a:

Município

- △ Desde que tenha capacidade de resposta
- △ Se necessário, a Segurança Social disponibiliza apoio

Segurança Social

- △ Se o município não tiver capacidade de resposta
- △ Se se tratar de uma ZCAP distrital

Equipa Técnica

△ Logo que seja dada indicação pelo PCO para a ativação da ZCAP, devem ser ativadas as equipas previamente identificadas pelo Município

- △ Sempre que necessário, ou seja, que a dimensão ou necessidades específicas do grupo de pessoas deslocadas o determine, podem ser ativados recursos humanos adicionais, provenientes do patamar local e esgotados estes recursos, do patamar distrital, do Instituto da Segurança Social, I.P. e outras entidades responsáveis

Funcionamento por turnos

A afetação de RH deve contemplar o seguinte regime de funcionamento:

- △ Início de funcionamento da ZCAP com dois turnos de 12 horas
- △ Alterar para três turnos de 8 horas, à medida que há mais profissionais disponíveis
- △ Para além do Coordenador de ZCAP, os turnos durante o período noturno devem ter no mínimo um técnico na Área de Dormitório, sendo este número ajustado em função do nº de utilizadores em presença e do seu perfil de necessidades

Referencial mínimo de RH

- △ 1 Coordenador de ZCAP por turno
- △ Em ZCAP com nº elevado de utilizadores pode ser designado um Coordenador Adjunto
- △ É recomendável que haja pelo menos três técnicos por turno

Indicadores a considerar na afetação de RH

Determinar o número de profissionais necessários com base nos seguintes fatores:

- △ Previsão do número de pessoas deslocadas a alojar
- △ Previsão da duração da operação /duração do funcionamento da ZCAP
- △ Capacidade da ZCAP (nº de pessoas que pode acolher)
- △ Condições e limitações do espaço físico do edifício
- △ Nº de áreas de funcionamento a ativar na ZCAP
- △ Características da população deslocada: crianças, pessoas idosas, utentes de respostas sociais para pessoas idosas, crianças ou pessoas com deficiência, o que determina condições especiais de acessibilidade ao edifício e recursos humanos especializados e em maior número



RISCOS A TER EM CONTA

1_Défi ce de Recursos Humanos na ZCAP

Se, no decurso do funcionamento da ZCAP, o Coordenador se confrontar com falta de pessoal, deverá identificar os recursos humanos adicionais e, sempre que necessário, especificar o tipo de

perfil profissional em défice (por exemplo, especifique se é necessário um técnico para a Área de Apoio Psicossocial ou para a Área de Cuidados Básicos de Saúde). Esta necessidade deve ser sinalizada ao respetivo oficial de ligação no PCO, caso essa necessidade não possa ser colmatada pelo município.

2_ Excesso de Recursos Humanos na ZCAP

Se a ZCAP tiver recursos humanos em excesso, o que é normal devido às flutuações na chegada de pessoas, tal facto deverá ser sinalizado pelo Coordenador ao oficial de ligação no PCO, por forma a permitir reforço de equipa de outras ZCAP que se encontrem ativas ou a ativar

3_ Vigilância permanente da saúde ocupacional dos técnicos da ZCAP

A vigilância de sinais e sintomas de desgaste emocional dos técnicos da ZCAP é determinante para que a intervenção junto dos utilizadores se mantenha adequada, assim como garante a salvaguarda das condições de saúde daqueles profissionais

A identificação atempada destes sinais permite antecipar necessidades de substituição de técnicos nestas condições na equipa (cfr. [E – Primeiros Socorros Psicológicos em Operações de Proteção Civil](#))



Briefing inicial com a Equipa Técnica:

Antes da entrada de utilizadores na ZCAP e logo que esteja constituída uma equipa para a ZCAP, o Coordenador deve fazer um briefing inicial com todos os profissionais, com abordagem obrigatória dos seguintes tópicos:

- 1_ Apresentação da planta de organização do espaço e de todas as áreas que estarão em funcionamento
- 2_ Orientação de cada um dos elementos da equipa para a Área ZCAP onde deverão estar posicionados, com clarificação das suas funções
- 3_ Definição da metodologia de registo dos utilizadores (numeração de fichas e atribuição de camas, e quais as regras e frequência de circulação das Fichas de Registo / Declarações de Saída (cfr. [F. Recursos](#))
- 4_ Levantamento das entidades de proveniência dos técnicos que integram a equipa da ZCAP
- 5_ Identificação da sala onde ficará instalada a coordenação da ZCAP, para fácil contacto por todos os elementos da Equipa
- 6_ Clarificação das regras gerais de comunicação dentro e fora da ZCAP: com as entidades externas, com os utilizadores, com os familiares e com a comunicação social (cfr. [D. Ativação e Gestão da Resposta - Procedimentos de Comunicação](#))
- 7_ Clarificação das regras de funcionamento da ZCAP (horários de refeição/descanso, por exemplo)
- 8_ Informação sobre a hora do próximo briefing de Equipa



Numa ZCAP poderão intervir profissionais de diversas entidades e com formação académica e profissional distinta. As informações e orientações a emitir deverão ser perceptíveis por todos.

É importante garantir estes briefings, que são de curta duração, sempre que haja mudança de turno da Equipa Técnica

D.3. GESTÃO DA ZCAP DEPOIS DE ATIVADA

D.3.1. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DOS UTILIZADORES

Registo dos utilizadores	Avaliação das necessidades emergentes de apoio de saúde
Utilizadores com necessidades específicas	Reunificação familiar
Utilizadores em situação irregular	Gestão da ocupação da ZCAP

1 Registo dos utilizadores

- Todos os utilizadores devem ser registados no momento da chegada à ZCAP. Assim, o preenchimento da “Ficha de Registo | ZCAP” é obrigatório para cada pessoa ou família que seja admitida na ZCAP
- O preenchimento desta Ficha pode ser faseado, dependendo do estado emocional do utilizador e do nº de utilizadores em fase de admissão
- A permanência das pessoas deslocadas nas ZCAP não é compulsória, não existindo enquadramento legal que obrigue à sua permanência contra sua vontade
- Caso o utilizador manifeste vontade de sair da ZCAP, sem indicações das autoridades quanto às condições de segurança de circulação ou de regresso às habitações, o técnico / responsável da ZCAP deve alertar para os riscos inerentes a essa saída por meios próprios
- Quando ocorra a saída da ZCAP de pessoa ou família, sem que haja indicação oficial para retorno às habitações deve ser preenchida a “Declaração de saída da ZCAP”



Privacidade e proteção de dados pessoais

A intervenção na ZCAP suscita a recolha de dados pessoais sobre os utilizadores, sendo que parte dessa informação sustenta o processo de decisão em PCO.

A informação a recolher deve cingir-se ao estrito âmbito de intervenção na ZCAP, tendo em consideração o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados. Nesse sentido, a recolha, gestão e partilha de dados neste contexto deve obedecer aos seguintes pressupostos:

- A recolha de informação deve restringir-se à “Ficha de Registo | ZCAP”
- As Fichas preenchidas devem ser arquivadas em local de acesso reservado
- O reporte de dados ao oficial de ligação no PCO deve restringir-se aos dados constantes da Ficha acima mencionada.
Contudo, deverão ser considerados os pedidos de informação relativamente a pessoas desaparecidas ou outros devidamente fundamentados
- Quaisquer pedidos de outras entidades devem ser atendidos, após prévia validação do oficial de ligação no PCO

Consultar:

F. Recursos

[Ficha de Registo | ZCAP](#)

[Declaração de Saída](#)

2 Avaliação das necessidades emergentes de apoio de saúde

Poderão ocorrer episódios na fase de admissão ou durante a estadia na ZCAP, que não foram identificados / manifestados antes. Assim, será importante verificar a existência de utilizadores com:

- Uso de medicação regular e se a têm consigo
- Requisitos dietéticos específicos: adaptar as necessidades alimentares de pessoas com alergias e intolerâncias alimentares ou dietas restritas, garantindo que alimentos alternativos estejam disponíveis
- Limitações de mobilidade ou requisitos de suporte funcional (uso de cadeira de rodas ou de outro produto de apoio)
- Possíveis situações de doenças contagiosas (p.e. gripe, sarampo, tuberculose, entre outras): nestas situações, para além da comunicação obrigatória, deverá ser criada preventivamente uma área de isolamento para o(s) afetado(s)
- Sinais de agitação ou ansiedade devido à ocorrência ou à forma como poderão ter sido afetados (perda de bens, familiares desaparecidos, falecidos)
- Situações de saúde mental
- Bebés lactentes: devem ser avaliadas necessidades de alimentação específica

As necessidades de cuidados de saúde devem ser sinalizadas à Área de Cuidados Básicos de Saúde, caso a mesma exista na ZCAP ou para o oficial de ligação no PCO.

Em caso de emergência médica, deve ser ativado o 112, o que irá permitir um aconselhamento médico imediato através dos técnicos do CODU, com posterior comunicação da situação ao oficial de ligação no PCO.

3 Utilizadores com necessidades específicas

Caso, durante a fase de registo ou depois da admissão na ZCAP, sejam identificadas situações de utilizadores com necessidades específicas, tais como crianças e jovens não acompanhadas, pessoas com deficiência, potenciais situações de vítimas de maus tratos ou violência doméstica, entre outras, deverão ser adotados os procedimentos constantes nas **Guidelines para profissionais “Abordagem de públicos com necessidades específicas em contexto de ZCAP”**.

Consultar:

<https://prociv.gov.pt/pt/prevencao-e-preparacao/apoio-as-populacoes/>

4 Reunificação familiar

Um dos serviços prestados pela ZCAP é o apoio à reunificação familiar, definido como todos os procedimentos desenvolvidos com vista ao reagrupamento de famílias separadas pelo acidente.

Poderão aparecer na ZCAP, cidadãos que solicitam apoio na localização de familiares, sem que, no entanto, tenham necessidade de usufruir de outros serviços da ZCAP, por não terem sido afetados pela ocorrência.

Nestes casos, deve ser preenchida a “Ficha de Registo | ZCAP”, apenas com a identificação do sinalizante e recolha dos dados da(s) pessoa(s) desaparecida(s).

Estas situações devem ser reportadas, pelo Coordenador da ZCAP, ao oficial de ligação no PCO, que ativará os meios necessários para a localização das pessoas sinalizadas.

Logo que localizados, deverá dar-se prioridade ao seu reagrupamento na mesma ZCAP ou noutra local viável para a sua permanência conjunta.

Consultar:

F. Recursos
[Ficha de Registo | ZCAP](#)

5 Utilizadores em situação irregular

Inclui cidadãos

- Em situação de residência irregular em Portugal
- Com mandado de condução por cumprir
- Procurados pelas autoridades policiais

Estas situações devem ser de imediato sinalizadas ao oficial de ligação no PCO para posterior atuação pelas autoridades competentes.

6 Gestão da ocupação da ZCAP

Por forma a garantir as condições de funcionamento, conforto e segurança, a capacidade da ZCAP deve ser cumprida e só em situações excecionais poderá ser ultrapassada.



Caso se verifique sobrelotação da ZCAP:

- Deve ser reportada de imediato ao oficial de ligação no PCO
- Deve ser solicitada informação ao Posto de Comando quanto às restantes ZCAP ativas e sobre a sua lotação
- Caso haja necessidade de transferir utilizadores, as famílias nunca devem ser separadas
- Deve ser obtida informação sobre as condições de alojamento e acessibilidade das outras ZCAP ativas, quando se trate de transferir utilizadores com necessidades específicas
- Mediante indicação do oficial de ligação no PCO, deve ser definido um plano de transporte para transferência dos utilizadores para outras ZCAP

D.3.2. GESTÃO DE ÁREAS DE SUPORTE AO FUNCIONAMENTO DA ZCAP



1 Logística

A área da Logística inclui a aquisição e manutenção de materiais, equipamentos e serviços necessários para o funcionamento das ZCAP.

Material e equipamento	Serviços
<p>Verificar com regularidade a existência em número suficiente dos itens abaixo, que deve ser adaptado em função do perfil dos utilizadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Água ■ Alimentos ■ Extensões elétricas e carregadores de telemóveis ■ Equipamentos para confeção/distribuição de refeições ■ Roupa de cama ■ Artigos de higiene pessoal e toalhas ■ Camas, mesas e cadeiras ■ Equipamento médico e produtos de apoio (p.e. cadeira de rodas, oxigénio) ■ Material de primeiros socorros ■ Artigos de puericultura (fraldas, alimentação, outros) ■ Brinquedos, jogos, papel, canetas e lápis de cor 	<p>Serviços a assegurar para a abertura, funcionamento e encerramento da ZCAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviços sanitários e de limpeza ■ Serviços de remoção de resíduos ■ Limpeza do terreno circundante e do estacionamento ■ Manutenção e / ou reparação de aquecimento, ventilação e ar condicionado, canalizações e instalações elétricas, se necessário ■ Serviços de segurança

O Coordenador da ZCAP deve sinalizar as necessidades de material, equipamento ou serviços não previstos inicialmente em função do perfil dos utilizadores que derem entrada na ZCAP.

2 Segurança e proteção

Garantir a segurança e o bem-estar dos utilizadores é um aspeto importante das operações de gestão da ZCAP.

De salientar, no entanto, que a presença de elementos das forças de segurança na ZCAP não é condição obrigatória, mas poderá ser facilitadora em situações em que se perspetive que a segurança possa ser colocada em causa.

Assim, na avaliação das condições de segurança da ZCAP devem ser considerados os seguintes aspetos:

- Número de utilizadores e o seu perfil, considerando o nº de idosos, pessoas com deficiência e crianças
- Layout físico da ZCAP e como isso pode afetar a sua segurança (por exemplo, iluminação ou áreas isoladas)



Identificar possíveis problemas de segurança

É importante monitorizar constantemente os sinais de desenvolvimento de situações potencialmente alarmantes, estabelecendo articulação permanente com as forças de segurança.

Fique atento a qualquer uma das seguintes atividades na ZCAP:

- Atividades de grupos organizados
- Conflitos pré-existentes entre pessoas da mesma comunidade
- Roubos
- Comportamento barulhento e disruptivo
- Danos nas instalações da ZCAP
- Maus tratos ou abuso dos utilizadores
- Outras situações que possam alterar o normal funcionamento da ZCAP

Todas as ocorrências desta natureza na ZCAP devem ser reportadas ao oficial de ligação no PCO.



Precauções de segurança

Com base na situação, existem algumas medidas de segurança especiais que podem ser instituídas:

- Os técnicos da ZCAP devem estar identificados com cartão de identificação da entidade que representam e colete identificativo, caso não disponham de uniforme institucional
- Emitir identificação para os utilizadores (pulseira, cartão, etc.), onde conste o nº de registo atribuído
- Implementar um sistema de verificações de identificação em todas as portas
- Limitar o número de entradas e de saídas públicas
- Colocação de pessoal para monitorizar as portas do dormitório e da área infantil
- Sinalizar áreas de acesso restrito
- Se necessário, instituir rotinas de verificação na área à volta da ZCAP (incluindo áreas de estacionamento)



Verificações de rotina

É importante a realização de uma rotina diária para garantir que as:

- Saídas de emergência estão operacionais
- Rotas de saída encontram-se bem assinaladas e acessíveis
- Janelas e portas estão seguras
- Áreas encontram-se limpas e arrumadas

3

Gestão de Voluntários

A Equipa de ZCAP poderá vir a contar com o apoio de dois tipos de voluntário: voluntários internos / utilizadores e voluntários externos.

No que diz respeito aos externos a sua entrada na ZCAP deve ser previamente autorizada pelo Município / Posto de Comando.

A ter em consideração o seguinte:

- A participação de utilizadores nas tarefas básicas e de suporte ao funcionamento, como a limpeza, ajuda na cozinha ou na distribuição de alimentos
- Não devem ser designados voluntários para funções que envolvam o tratamento ou contacto com dados pessoais de outros utilizadores (por exemplo, trabalho na área de registo e da intervenção psicossocial)
- Se se considerar atribuir tarefas que envolvam crianças, idosos ou pessoas com deficiência e/ou dependência, certificar que são pessoas qualificadas para o fazer
- Ter especial atenção ao enquadrar voluntários com menos de 18 anos. O consentimento deve ser obtido junto dos pais ou representantes legais e a supervisão direta deve ser sempre fornecida

4 Gestão de Donativos

- Na sequência de um acidente grave ou catástrofe, é frequente os membros da comunidade fazerem doações materiais e monetárias destinadas às pessoas afetadas
- Por forma a não desviar a atenção da Equipa Técnica e ocupação desnecessária de espaço, *não é aconselhável aceitar doações de materiais diretamente na ZCAP*. Esta receção direta pode potenciar tensão entre os utilizadores, pois pode não haver recursos doados suficientes para todos, sendo também difícil garantir a segurança e / ou qualidade dos itens doados
- Igualmente, não é aceitável que a equipa da ZCAP aceite doações em dinheiro devido à responsabilidade de rastrear doações e a possível perceção de que a ZCAP está a aceitar pagamento por serviços
- Caso haja contato direto de doadores junto da ZCAP, o Coordenador deve encaminhar os mesmos para o serviço municipal responsável

D.3.3. PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO

A abertura de uma ZCAP suscita muito interesse da comunidade e da opinião pública em geral, uma vez que surge na sequência de acidente grave ou catástrofe que normalmente tem impacto social elevado.

Para além deste interesse do público em geral, assume particular importância a comunicação interna, para os utilizadores e profissionais que estão na ZCAP e para a cadeia de comando e das entidades diretamente envolvidas nas operações.

Assim, devem ser desenvolvidos planos de comunicação e regras específicas para cada um dos seguintes públicos:



1 Utilizadores

Uma comunicação eficaz e inclusiva é fundamental para uma operação bem-sucedida. Toda a informação sobre o funcionamento da ZCAP deve ser disponibilizada em diversos formatos para utilizadores que não falem português e para pessoas com deficiências auditivas ou visuais.

Um plano de comunicação para os utilizadores deve incluir o seguinte:

- O Coordenador da ZCAP e a Equipa devem interagir regularmente com os utilizadores da ZCAP para responder a perguntas, reduzir circulação de informação incorreta / rumores e reforçar as regras internas. A comunicação regular transmite um sentimento de rotina e transparência que confortará os utilizadores
- É importante que seja assegurada transmissão de informação fidedigna sobre o acidente grave / catástrofe e o desenvolvimento das operações de proteção e socorro
- Para operações com duração superior a 1 semana, desejavelmente devem ser realizados briefings diários com os utilizadores para garantir que existe um fluxo preciso de informações. Estes briefings servem para informar os utilizadores das atividades dentro da ZCAP e da evolução global das operações que originaram a sua abertura. Sempre que se justifique ou que surjam informações relevantes para a globalidade dos utilizadores, estes momentos devem ser promovidos
- Caso se encontrem alojadas na ZCAP pessoas com deficiência auditiva, poderão ser ativados intérpretes de Língua Gestual Portuguesa (ainda que para apoio pontual) para apoiar a partilha das informações mais importantes
- Manter boletins/quadros de mensagens como meio de disseminar informações para a população da ZCAP. Fazer atualizações ao longo do dia

2 Equipa da ZCAP

- O Coordenador da ZCAP deve reunir toda a informação da atividade e intervenção desenvolvida. Esta informação é fundamental para fazer passagem de turno para outros técnicos que entrem ao serviço e para realizar as comunicações obrigatórias com o oficial de ligação no PCO
- Deve ser clarificado junto da Equipa que a comunicação com o exterior é feita exclusivamente pelo Coordenador da ZCAP. Qualquer tentativa de obtenção de informação, por parte de pessoas / entidade externa à ZCAP, junto dos técnicos da Equipa, deve ser de imediato comunicada ao Coordenador
- Nesse sentido, é desejável que o Coordenador da ZCAP realize briefings diários com a equipa, para garantir que as informações são partilhadas entre todos os profissionais e voluntários que trabalham na ZCAP

3 Posto de Comando Operacional

As regras de comunicação e reporte entre o Coordenador da ZCAP e o PCO devem ser definidas no arranque da atividade, mais concretamente, definindo com quem deve o Coordenador articular (p.e. Oficial de Ligação), quais são essas regras e qual regularidade dos reportes.

Assim, a comunicação com o Posto de Comando deve incluir o seguinte:

Indicadores de atividade da ZCAP [reporte regular]	Reporte de ocorrências com impacto para os utilizadores ou para a ZCAP:
<ul style="list-style-type: none"> △ N° de utilizadores e vagas disponíveis △ Caracterização dos utilizadores: idades, sexo, utilizadores com necessidades específicas △ N° de novas admissões △ N° de refeições servidas △ Áreas de funcionamento disponíveis △ N° de Recursos Humanos ao serviço △ Deficits significativos de recursos disponíveis, com indicação das condições necessárias para os ver ultrapassados 	<ul style="list-style-type: none"> △ pessoas desaparecidas △ situações de emergência médica, depois de ligar 112 △ situações de saúde e falta de medicamentos que poderão suscitar a articulação com a entidade de saúde △ saída de utilizador(es), sem indicação oficial para retorno às habitações △ crianças não acompanhadas △ necessidade/excesso de RH △ problemas de segurança na ZCAP △ sobrelotação △ visitas/deslocações de OCS, comitivas políticas não previstas △ integração de voluntários

A coordenação da ZCAP deve receber/obter informações sobre:

- △ Decorrer das operações de socorro
- △ Visitas/deslocações autorizadas pelo PCO de OCS e de comitivas autorizadas
- △ Entradas autorizadas de voluntários
- △ Reforço da equipa técnica
- △ Entregas de bens / material / equipamento
- △ Outras informações pertinentes

4 Comunicação Social

 Só poderá haver articulação do Coordenador da ZCAP com os Órgãos de Comunicação Social (OCS) depois de ser dada autorização expressa pelo PCO ou pelo Município.

Depois de autorizada, a entrada de um OCS na ZCAP deve ter em consideração o seguinte:

- A circulação de jornalistas dentro da ZCAP deve ser sempre acompanhada pelo Coordenador ou por um técnico que o mesmo designe, fazendo o enquadramento das operações e das regras da ZCAP
- Não devem ser recolhidas imagens áudio ou vídeo dos utilizadores, sem obter primeiro a sua permissão por escrito
- Não devem ser recolhidas imagens áudio ou vídeo dos utilizadores durante a sua admissão na ZCAP (Área de Registo)
- Caso haja lugar à realização de entrevistas, as mesmas devem ocorrer em espaço reservado, longe dos restantes utilizadores
- Não devem ser feitas entrevistas na Área de Dormitório durante as horas de silêncio
- O Coordenador da ZCAP deve assumir o papel de porta-voz para responder a perguntas dos OCS. Deve responder apenas às perguntas que dizem respeito a essa ZCAP específica. A equipa da ZCAP deve direcionar todas as perguntas dos OCS ao Coordenador para que seja passada uma mensagem consistente



Fatores de Risco no funcionamento de uma ZCAP

- 1_ Planeamento deficitário da resposta
- 2_ Equipamentos e material logístico insuficientes
- 3_ Falta de conhecimento prévio das condições e espaço da ZCAP, por parte do Coordenador e Equipa
- 4_ Resposta deficitária das entidades responsáveis quanto à criação de condições de conforto, segurança e proteção da ZCAP
- 5_ Estrutura de responsabilidades pouco clara: não é claro quem faz o quê, a quem reporta e com quem articula
- 6_ Quadro de regras de funcionamento pouco claro
- 7_ Coordenador da ZCAP: liderança pouco visível ou inexistente
- 8_ Atribuição de múltiplas tarefas ao Coordenador da ZCAP ou, por sua iniciativa, centralização excessiva de diversas tarefas
- 9_ Procedimentos deficitários de registo dos utilizadores
- 10_ Comunicação deficitária com o PCO

D.4. ENCERRAMENTO DA ZCAP

À medida que forem sendo dadas indicações pelo PCO sobre as localidades que já reúnem condições de segurança para o regresso dos utilizadores às suas habitações, a população residente da ZCAP começará a diminuir. Nesta fase deverá ser implementado um plano para encerrar a ZCAP.

Contudo, alguns utilizadores podem não reunir condições para regressar a casa por terem tido danos graves nas suas habitações e precisarão de maior apoio dos serviços para encontrar solução habitacional alternativa.

Antes de fechar uma ZCAP, devem ser considerados vários aspetos importantes em estreita articulação com o oficial de ligação no PCO:

Utilizadores com condições para regressar às habitações	Utilizadores sem condições para regressar às habitações
<p>Cumpra ao Coordenador da ZCAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> △ Atualizar os dados da população residente na ZCAP: número de utilizadores que já regressaram a casa; número de pessoas que não têm solução de regresso e nº de utilizadores que carecem de encaminhamento para outras entidades na fase de recuperação 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Identificar as necessidades de transporte dos utilizadores que saíram da ZCAP e quais as suas zonas de residência ■ Preparar o cronograma da saída dos utilizadores, informando-os para que atempadamente reúnam os seus pertences 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Quais as soluções de alojamento alternativo para os utilizadores que não estão capazes de encontrar soluções habitacionais pelos seus próprios meios? ■ Caso existam várias ZCAP em funcionamento, deve identificar-se quais serão encerradas primeiro e as que ficarão abertas por mais tempo, tendo em conta: <ul style="list-style-type: none"> △ a necessidade de alojamento dos utilizadores para quem se procura solução habitacional △ a necessidade de retoma das atividades comunitárias anteriores à ocorrência (p.e. escolas, pavilhões municipais, etc.) △ a maior facilidade de continuar a garantir a disponibilidade dos serviços básicos e de recursos humanos para os utilizadores que permanecem
<p>Compete ainda ao Coordenador da ZCAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> △ Debriefing com a Equipa Técnica para: <ul style="list-style-type: none"> ▶ planejar a libertação progressiva de Recursos Humanos ▶ analisar as lições identificadas e as lições aprendidas ▶ planejar a recolha de material / equipamento disponibilizado em cada uma das Áreas da ZCAP △ Garantir que toda a informação recolhida sobre os utilizadores durante a fase de emergência se encontra arquivada em local seguro △ Garantir que existe um plano de encaminhamento delineado com as entidades responsáveis pela fase de recuperação, relativamente a cada utilizador que não tem condições para regressar à sua habitação de origem 	

Uma ZCAP é ZCAP enquanto tiver pessoas alojadas.

Consultar:

F. Recursos

- [Lista de Verificação das Condições da ZCAP: Encerramento](#)
- [Lista de distribuição de utilizadores: Fase de Encerramento](#)

E. PRIMEIROS SOCORROS PSICOLÓGICOS EM OPERAÇÕES DE PROTEÇÃO CIVIL

E.1. OBJETIVOS

A evacuação ou a ida para uma ZCAP, sendo um acontecimento inesperado que provoca alterações bruscas à vida quotidiana e às rotinas, poderá ser considerada uma situação de crise e é expectável que as pessoas se sintam ansiosas, com medo, preocupadas e com sentimentos de falta de controlo sobre a situação.

O modelo de Primeiros Socorros Psicológicos (PSP) não presume que todas as pessoas vão desenvolver problemas graves de saúde mental ou apresentar dificuldades de recuperação a longo prazo. Assume, contudo, que as pessoas diretamente envolvidas num incidente, e outras afetadas pelo mesmo evento, vão experienciar uma série de reações de stress imediatas – físicas, psicológicas, comportamentais, etc. Algumas destas reações vão causar *distress* e desequilíbrio emocional, podendo interferir com as capacidades adaptativas habituais e com a recuperação de cada um, pelo que é importante garantir no imediato a prestação de PSP.

Alguns aspetos a ter em conta:

- Fatores como a idade, as doenças associadas, a capacidade física e psicológica, as aprendizagens ou até mesmo a personalidade, podem condicionar a forma como cada um gere um evento potencialmente traumático
- Aquilo que pode ser traumático para um indivíduo, pode não ser para outro e mesmo tendo sido traumático para ambos, cada um pode desenvolver reações diferentes

E.2. RECOMENDAÇÕES DE APLICAÇÃO

Existem vários modelos de aplicação de Primeiros Socorros Psicológicos, no entanto todos têm em comum cinco princípios de intervenção, suportados na evidência, e que são:

- Promoção da calma
- Sensação de autoeficácia e de eficácia da comunidade
- Promoção de segurança
- Conexão à rede social de suporte
- Promoção do sentimento de esperança.

A aplicação destes princípios básicos promove uma recuperação normal e adaptativa. Estas ações ajudam as pessoas a sentirem-se seguras e calmas, conectadas a outras pessoas, esperançosas e capacitadas para se ajudar a si mesmas, com acesso a recursos físicos, apoio emocional e social.

Os primeiros socorros psicológicos ajudam as pessoas a responder às necessidades atuais, promovem a autoeficácia e incentivam a adaptação à nova realidade.

À semelhança dos Primeiros Socorros tradicionais, “de saúde”, também os Primeiros Socorros Psicológicos podem ser aplicados por qualquer pessoa com formação neste âmbito, tratando-se da aplicação de princípios e procedimentos simples.

A intervenção em Primeiros Socorros Psicológicos é flexível, ajustada a cada pessoa e a cada circunstância. É pontual e relativa à situação particular, sem se pedir à pessoa que analise o que aconteceu ou que coloque os eventos por ordem cronológica. Não se pressiona para que conte a sua história, nem se perguntam detalhes sobre o que aconteceu.

E.3. MODELO DE PRIMEIROS SOCORROS PSICOLÓGICOS

Na utilização do modelo de PSP, devem ser tidos em conta os seguintes procedimentos:

Ação	Objetivos	Exemplos desta intervenção
Contacto e Compromisso	Iniciar o contacto de forma empática e não intrusiva, de forma a oferecer ajuda	<ul style="list-style-type: none"> ■ Apresente-se e descreva o seu papel ■ Peça permissão para falar e explique os objetivos ■ Questione sobre as necessidades imediatas ■ Assegure a confidencialidade
Segurança e Conforto	Promover a segurança e providenciar conforto físico e emocional	<ul style="list-style-type: none"> ■ Forneça informações sobre as atividades e/ou serviços de resposta ao incidente ■ Promova o contacto social com outros sobreviventes ■ Proteja a pessoa de experiências potencialmente traumáticas e de estímulos associados ao trauma
Estabilização emocional	Acalmar as pessoas com reações intensas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Respeite a privacidade das pessoas e aguarde alguns minutos ■ Ofereça suporte e ajude a pessoa a focar-se em pensamentos e sentimentos específicos e em objetivos ■ Dê informação que ajude a pessoa a readquirir a sensação de controlo: como está organizada a ajuda, onde pode ter ajuda, que passos considerar
Recolha de informação	Ajudar o utilizador da ZCAP a comunicar as necessidades e preocupações imediatas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Determine a necessidade de encaminhamento imediato ■ Determine a necessidade de usufruir de serviços adicionais disponíveis ■ Avalie a necessidade de follow-up
Auxílio prático	Oferecer ajuda prática na resolução das necessidades e preocupações imediatas do utilizador da ZCAP	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifique as necessidades mais imediatas ■ Clarifique as necessidades ■ Estabeleça em conjunto com a pessoa um plano de ação ■ Facilite o utilizador a iniciar as ações
Conexão ao Suporte Social	Ajudar a estabelecer ligação à rede social de suporte, incluindo membros da família, amigos e recursos da comunidade.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promova o acesso das pessoas à sua rede de suporte primária (família e outras pessoas significativas) ■ Incentive o recurso às respostas de apoio imediato ■ Encoraje formas de procurar e prestar apoio ■ Explore a resistência na aceitação do apoio
Psicodidáctica	Providenciar informação sobre as reações de stress e como lidar com elas de forma a promover um funcionamento adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Explique quais as reações de stress expectáveis e a sua duração ■ Informe sobre quais as estratégias de coping positivas e negativas ■ Reflita em conjunto com a pessoa sobre como lidar com problemas do sono ou outros ■ Informe sobre as reações normais em crianças e adolescentes

Referenciação
a Serviços

Promover a ligação a
serviços de apoio

- Tenha especial atenção a um problema médico agudo, ou ao agravamento de um problema de saúde pré-existente, que necessite de apoio imediato
- Tenha especial atenção a um problema de saúde mental que necessite de apoio imediato
- Tenha especial atenção a casos de pessoas (crianças, idosos, etc.) em situação de especial vulnerabilidade
- Tenha especial atenção à necessidade de resolução de outros problemas sociais/económicos



Ter especial atenção que nas situações em que, por si só, a pessoa, família ou comunidade não consegue normalizar as suas rotinas (seja no momento, pela intensidade e grau de desajustamento das reações apresentadas, seja após avaliação de follow-up), deverá proceder-se à articulação com a prestação de cuidados de saúde, seja de emergência médica (caso se justifique) ou de outros cuidados de saúde mental.

E.4. SAÚDE OCUPACIONAL DOS TÉCNICOS

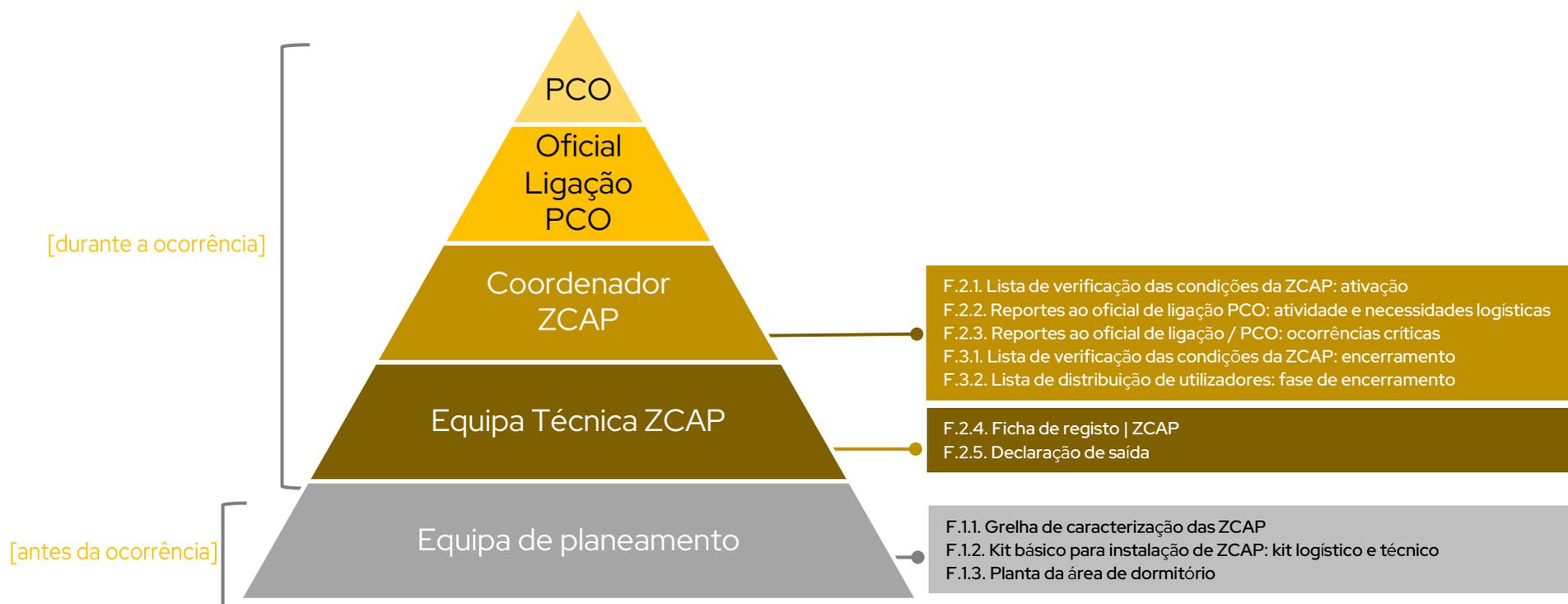
Quanto maior for o período de permanência em funções, maior é a probabilidade dos técnicos, mesmo os mais experientes, desenvolverem alguns sintomas que ponham em causa a sua saúde física e mental. Em particular, os técnicos de apoio psicossocial em emergência que estão sujeitos a uma pressão ainda maior, em virtude do desgaste adicional que advém da empatia e da escuta ativa.

A gestão do stresse associado a incidentes críticos não envolve apenas a intervenção sobre as necessidades psicológicas dos outros, mas também sobre os próprios interventores. Cuidar de si próprio não traduz egoísmo, nem é um luxo, é sim uma obrigação para com aqueles que dependem de nós.

Algumas estratégias que poderão ser utilizadas:

- Fale sobre a situação com a sua família e amigos (não incidindo no que se passou, mas no que sentiu)
- Tenha atenção a uma boa alimentação, ao exercício físico e ao descanso
- Faça atividades que o distraiam e o façam sentir-se bem
- Mantenha as rotinas da vida. Evite tomar grandes decisões
- Evite o consumo de álcool e não consuma drogas ou medicação não prescrita
- Peça ajuda a um amigo ou colega de confiança sempre que precisar de falar
- Mantenha rotinas de descanso e de sono: evite beber café antes de dormir, olhar para écrans, jogar ou navegar nas redes sociais
- Procure espaços que permitam aos profissionais falarem de si próprios e partilharem as suas experiências no sentido de minimizar a probabilidade de desenvolver "stress por fadiga de compaixão" ou burnout
- Se verificar que, passados uns dias, a sintomatologia se mantém, procure ajuda profissional

F. RECURSOS



A recolha de informação sobre as Zonas de Concentração e Apoio à População deverá ser objetiva e uniformizada, para permitir, desde a fase de planeamento até ao seu encerramento, que os dados recolhidos sustentem a tomada de decisão nos seus diversos patamares.

Neste capítulo apresentam-se, em detalhe, os vários instrumentos de registo que devem ser preenchidos, identificando os responsáveis pelo seu preenchimento e as vias de comunicação entre os vários patamares, que se visualizam na imagem acima.

F.1. INSTRUMENTOS DE PLANEAMENTO [ANTES DA OCORRÊNCIA]

F.1.1. GRELHA DE CARACTERIZAÇÃO DAS ZCAP



Grelha de caracterização das ZCAP

Distrito Concelho

Atributos Gerais				Atributos Específicos												Contactos								
Tipologia de Equipamento	Designação do Equipamento	Morada	Coordenadas Geográficas (SIRESP)		Situação do Equipamento	Área (m ²)	Permite o acesso a veículos pesados? (S/N)	Capacidade instalada (nº total pessoas)		Climatização (S/N)	Nº WC		Nº Banheiros		Condições p/ pessoas c/ mobilidade condicionada (S/N)	Capacidade p/ receber pessoas acamadas (S/N)	Área de Refeições				Entidade responsável	Contacto		
			Latitude	Longitude				S/pernoita	C/pernoita		H	M	H	M			Cozinha (S/N)	Capacidade Cozeção Refeições (S/N)	Refeitório (S/N)	Nº Lugares Sentados				

Descrição: Sistematiza e caracteriza os edifícios que podem ser ativados como ZCAP quando de uma ocorrência.

Para além dos demais indicadores de caracterização do edifício (localização, capacidade, acessibilidades, condições para refeições, wc, banheiros, entre outros), destaca-se a criticidade relativa à situação do equipamento (ativo; ocupação sazonal/pontual; desativado/sem atividade)

Quem preenche: Responsável pela área da proteção civil municipal

F.1.2. KIT BÁSICO PARA INSTALAÇÃO DE ZCAP: KIT LOGÍSTICO E TÉCNICO



KIT BÁSICO PARA INSTALAÇÃO DE ZCAP

Este Kit identifica os itens essenciais a contemplar para o arranque da atividade de uma ZCAP. O material / equipamento identificado, deve:

- estar previamente referenciado, antes de qualquer acidente grave/catástrofe
- estar em condições de ser utilizado
- ser localizável pelos profissionais responsáveis por forma a facilitar o seu uso imediato logo que seja decidida a ativação da ZCAP.

Kit Logístico

Item	Nº Unidades	Localização [pode ser indicado mais que 1 local]
Mobiliário		
Cadeiras		
Mesas		
Camas		
Colchões		
Camas de campanha		
Caixas de arrumação de bens pessoais [utilizadores]		
Material de conforto		
Cobertores / mantas		
Roupa de cama		
Material / Equipamento de apoio aos utilizadores		
Carregadores de telemóvel		
Kits com água e snacks		
Kits de de higiene pessoal		
Pulseiras ou cartões para identificação		
Máscaras cirúrgicas		
Material / Equipamento de gestão do espaço ZCAP		
Cartazes para identificação das áreas de funcionamento ZCAP		
Fichas triplas / extensões elétricas		
Fita balizadora		
Lanternas		
Estojo de primeiros socorros		

Kit Técnico

Instrumentos de gestão da ZCAP [em suporte papel e digital]:	Localização
Fichas de Registo dos utilizadores	<input type="checkbox"/>
Declarações de Saída	<input type="checkbox"/>
Check-Lists de Ativação e encerramento da ZCAP	<input type="checkbox"/>
Material apoio à Equipa:	
Coletes identificativos para a Equipa técnica	<input type="checkbox"/>
Equipamentos de comunicação	<input type="checkbox"/>
Folhas brancas	<input type="checkbox"/>
Lápis, canetas e marcadores	<input type="checkbox"/>
Tesoura e fita cola	<input type="checkbox"/>
Computador portátil	<input type="checkbox"/>
Router ou pen wi-fi	<input type="checkbox"/>
Máscaras cirúrgicas	<input type="checkbox"/>

Descrição: Permite identificar o material logístico (nº de itens e local onde estão armazenados) e material de suporte ao funcionamento técnico, a utilizar pela(s) ZCAP que vier(em) a ser ativada(s), de forma a garantir a capacidade instalada previamente definida

Quem preenche: Responsável pela área da proteção civil municipal

F.1.3. PLANTA DA ÁREA DE DORMITÓRIO



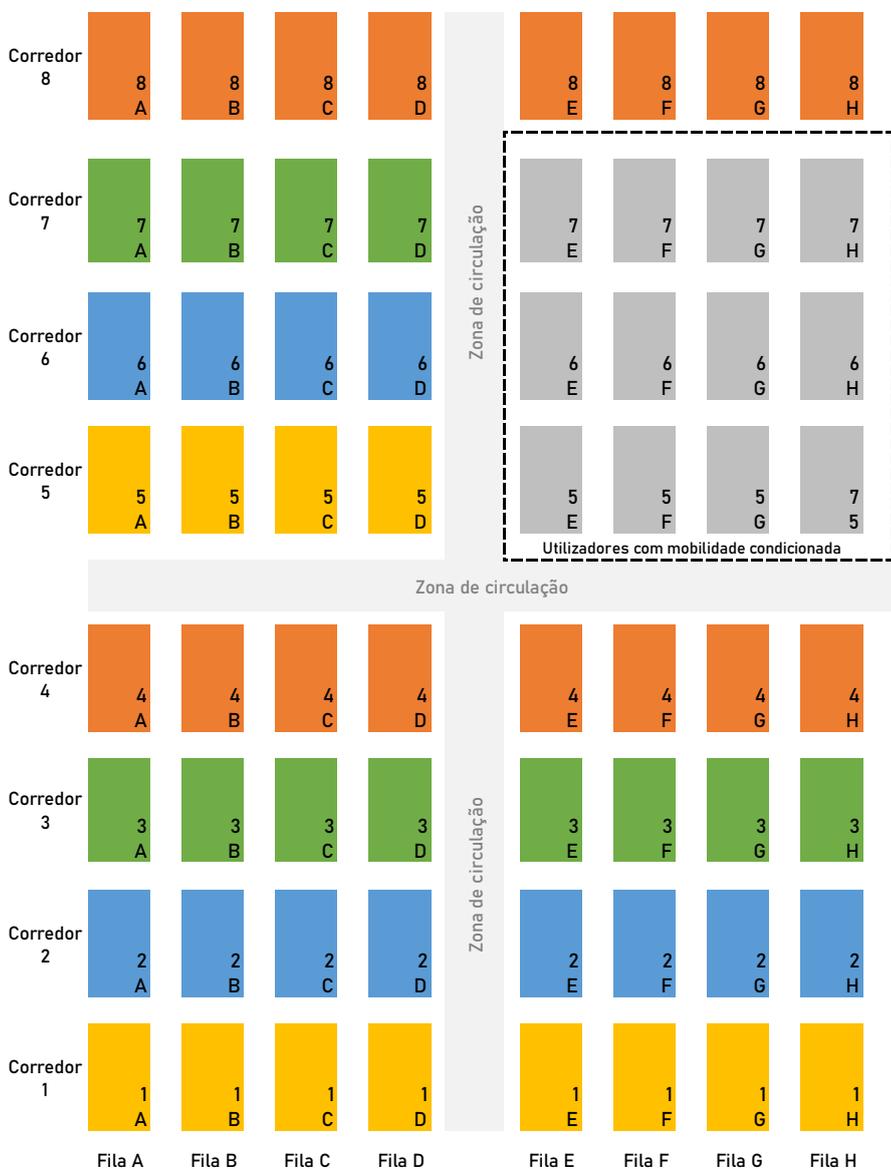
PLANTA DA ÁREA DE DORMITÓRIO

A planta da área de dormitório da ZCAP:

- na fase de planeamento: suporta a definição da capacidade do edifício onde a ZCAP poderá ser instalada (nº limite de camas para o espaço em concreto)
- depois de ativada a ZCAP: suporta a distribuição dos utilizadores que dão entrada na ZCAP, sendo que, no momento do registo e na respetiva ficha, a cada utilizador deve ser atribuído um nº que corresponde à cama onde ficará instalado

NOTA

- Exemplo de Planta para uma ZCAP com capacidade para 64 utilizadores.
- Pode ser adaptada para capacidade inferiores ou superiores, tendo em consideração a eventual necessidade de adequação do nº de camas para mobilidades condicionadas e o seu posicionamento no dormitório (o mais próximo possível de portas de saída)



Descrição: Planta da ZCAP com identificação das camas, com correspondência aos utilizadores com pernoita.

Deve ser desenhada aquando da definição das áreas de funcionamento em cada edifício e utilizada aquando da ativação da ZCAP e registo dos utilizadores.

Quem prepara: Responsável pela área da proteção civil municipal

Quem aplica: Equipa Técnica da ZCAP

F.2. INSTRUMENTOS DE GESTÃO DO FUNCIONAMENTO DA ZCAP

F.2.1. LISTA DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DA ZCAP: ATIVAÇÃO



LISTA DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DA ZCAP

CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA ATIVAÇÃO DA ZCAP

[a verificar pelo Coordenador da ZCAP]

Distrito: Concelho:

Designação ZCAP: Capacidade: c/pernoita s/pernoita
n° n°

Coordenação ZCAP
(Nome) (Entidade que coordena)

1	Equipa técnica designada para a ZCAP	S	N	
	Nº elementos			
	Entidades			
	Necessidades adicionais RH?	S	N	
Descrição				
2	Áreas de funcionamento instaladas (áreas obrigatórias)			
	Área de Estacionamento	S	N	
	Área de chegada de passageiros	S	N	
	Área de espera	S	N	
	Área de registo	S	N	
	Área de dormitório	S	N	
	Área de alimentação	S	N	
	Área de apoio psicossocial	S	N	
	Área para crianças e famílias	S	N	
	Área de animais de companhia	S	N	
	Área de cuidados básicos de saúde	S	N	
	Área de coordenação	S	N	
	Área do pessoal	S	N	
Outras. Quais? <input type="text"/>				
3	Áreas de suporte ao funcionamento			
	Cozinha / preparação de alimentos	S	N	
	Instalações sanitárias	Nº wc		
		Nº wc adaptados		
	Balneários	Nº duches		
		Nº duches adaptados		
Armazenamento	S	N		
4	Condições para receber pessoas com mobilidade condicionada	S	N	
	Nº máximo utilizadores			
5	Material de suporte ao funcionamento da ZCAP			
	Mobiliário em nº suficiente?	S	N	
	Necessidades adicionais?			
	Material de conforto em nº suficiente?	S	N	
	Necessidades adicionais?			
Outras necessidades de material / equipamento:				
6	A área de registo encontra-se pronta a funcionar?	S	N	
	[Os meios informáticos ou as fichas para registo estão preparados]			
7	Foi realizado briefing inicial com Equipa técnica e distribuídas tarefas	S	N	
8	O Plano de comunicações e contactos encontra-se definido e disponível	S	N	

ZCAP pronta para abertura? Sim Não

Em caso afirmativo à questão anterior, informar o PCO/NCAPSE.

Abertura da ZCAP: Data: Hora:

Descrição: Permite avaliar se estão reunidas condições para abertura da ZCAP e consequente comunicação a PCO

Trata-se de uma lista de verificação no que respeita a:

- RH disponíveis
- Áreas de funcionamento instaladas e prontas
- Áreas de suporte ao funcionamento (alimentação, sanitários, duches, etc.)
- Material de suporte ao funcionamento
- Condições para receber pessoas com mobilidade condicionada
- Procedimentos de comunicação (interna e externa)

Quem preenche:
Coordenador da ZCAP

F.2.2. REPORTES AO OFICIAL DE LIGAÇÃO / POSTO DE COMANDO OPERACIONAL: ATIVIDADE E NECESSIDADES LOGÍSTICAS



REPORTES AO OFICIAL DE LIGAÇÃO / POSTO DE COMANDO OPERACIONAL

Atividade e necessidades logísticas

Distrito: Concelho:

Designação ZCAP: Capacidade: c/ pernoita s/ pernoita

Reportes de atividade ZCAP

Data / Hora do POSIT	Coordenador ZCAP [Nome]	Nº utilizadores atuais							Nº de entradas [desde último POSIT]	Nº de saídas [desde último POSIT]	Equipa técnica afeta à ZCAP		
		Nº total	Nº homens	Nº mulheres	Nº crianças (<18 anos)	Nº utiliz. c/mobilidade condicionada					Nº de utilizadores só p/ busca de familiares	Nº RH	Entidades
						[andarilho, canadiana, bengala]	[cadeira de rodas]	[acamado]					
1													
2		0											
3		0											

Sinalização de necessidades logísticas / meios

Data / Hora reporte	Coordenador ZCAP [Nome]	Refeições [n]	Reforço RH		Transporte		Outras necessidades		Resposta ao pedido	
			Nº	Área formação	Nº	Tipo / destino	Nº	Tipo	Quem respondeu?	data/hora
1										
2										
3										

Descrição: lista agregadora da atividade da ZCAP e das necessidades logísticas/meios.

Permite sistematizar a atividade da ZCAP (entradas de utilizadores, utilizadores atuais e as saídas), bem como os recursos humanos afetos

Quem preenche:
Coordenador da ZCAP

F.2.3. REPORTES AO OFICIAL DE LIGAÇÃO / POSTO DE COMANDO OPERACIONAL: OCORRÊNCIAS CRÍTICAS



REPORTES AO OFICIAL DE LIGAÇÃO / POSTO DE COMANDO OPERACIONAL

Ocorrências críticas

Distrito: Concelho:

Designação ZCAP: Capacidade: c/ pernoita s/ pernoita

Registo de ocorrências no funcionamento da ZCAP

Data / Hora do POSIT	Coordenador ZCAP [Nome]	Tipologia de ocorrência	Descrição sumária	Encerramento da ocorrência		
				Entidade responsável	Resultado	Data/Hora
1						
2						
3						

Sinalização de pessoas desaparecidas

Data / Hora reporte	Coordenador ZCAP [Nome]	Ficha registo nº	Nome sinalizante / parentesco	Nome pessoa a localizar	Idade	Cor olhos / cabelo	Outros traços [óculos, barba, sinais]	Último local e quando foi visto	Morada / Zona de residência	Encerramento [data/hora]
1										
2										
3										

Descrição: Permite o registo e comunicação de situações críticas, bem como a sinalização de pessoas desaparecidas

Quem preenche:
Coordenador da ZCAP

F.2.4. FICHA DE REGISTO | ZCAP



Distrito: Concelho: Designação ZCAP:

Ficha nº: Data de entrada: Hora de entrada:

Fase 1 de preenchimento [triagem inicial, à chegada à ZCAP] Nome do Técnico:

I. Identificação

Nº	Nome	Data Nascimento	Idade	Local de onde foi evacuado	Contacto telefónico	Cama nº
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Não pretende permanecer na ZCAP. Só p/ busca de pessoa desaparecida [preencher quadro V.]

Fase 2 de preenchimento [depois assegurado acolhimento na ZCAP] Nome do Técnico:

II. Caracterização

Nº	Nacionalidade	Grau parentesco (c/ sinalizante)	Morada	NISS	Doc. Ident.	Observações
1						
2						
3						
4						
5						
6						

III. Identificação de necessidades específicas

Nº	Medicação. Qual?	Mobilidade condicionada [S/N] [andador, canadiana, bengala]	[cadeira de rodas]	Acamado	Necessidades alimentares especiais. Quais?	Cuidados de saúde [S/N]	Apoio psicológico [S/N]	Outra necessidade específica. Qual?
1								
2								
3								
4								
5								
6								

IV. Saída da ZCAP

Nº	Data	Hora	Destino (assinalar com x)					Abandono de ZCAP Declaração de saída? [S/N]	Referenciação a outra(s) entidade(s)?	
			Residência	Casa Familiares	Outra ZCAP	Hospital	Outro. Qual?		Qual?	Necessidades de apoio sinalizadas
1										
2										
3										
4										
5										
6										

* V. Identificação de pessoa(s) desaparecida(s)

Nome	Relação c/sinalizante	Idade	Cor olhos / cabelo	Outros traços [óculos, barba, sinais]	Último local e quando foi visto	Morada / Zona de residência

Descrição: Permite registar a informação, necessária durante a permanência na ZCAP, relativa a cada utilizador/agregado familiar/grupo, nomeadamente:

- Entrada
- Identificação
- Principais necessidades
- Familiares desaparecidos
- Saída

Quem preenche: Equipa técnica da ZCAP

Regras de preenchimento

1_ Preenchimento obrigatório para todas os utilizadores / agregados familiares/grupos que cheguem à ZCAP

2_ Receção de grupos enquadrados por entidades (escolas, lares de idosos, etc.): a recolha de dados dos utilizadores deve ser feita junto do representante da entidade na área de registo, enquanto se procede ao acolhimento do grupo no interior da ZCAP

3_ Numeração das Fichas:

- Cada ficha é numerada sequencialmente, pelo que deve ser alinhada a metodologia de numeração entre os técnicos presentes na área de registo [campo "Ficha nº"]
- Caso exista pernoita, é atribuído um número de cama no dormitório a cada elemento do agregado familiar/grupo, por forma a facilitar a localização de cada um durante a sua permanência na ZCAP [campo "Cama nº"]. A atribuição do nº de cama deve ser alinhada com a planta da área de dormitório mapa dormitório (cfr. ponto F.1.3.)

4_ Registo do apoio à localização de pessoas desaparecidas:

- Poderão aparecer na ZCAP cidadãos que solicitam apoio na localização de familiares sem que, no entanto, tenham necessidade de usufruir de outros serviços da ZCAP, nomeadamente de alojamento
- Nestes casos, deve ser preenchida a identificação do sinalizante e recolha dos dados da(s) pessoa(s) desaparecida(s) [quadro V.]. Estas situações têm de ser reportadas ao oficial de ligação no PCO

5_ Preenchimento integral ou por fases:

- A opção pelo preenchimento integral ou por fases depende do estado emocional do utilizador, do nº de utilizadores que estão a chegar em simultâneo e do nº de elementos da Equipa Técnica da ZCAP em presença
- Se for decidido o preenchimento faseado, numa fase inicial, registar dados de identificação mínimos, com atribuição do nº de ficha e nº de cama e posteriormente, já em condições de maior conforto, deverá proceder-se à recolha dos restantes dados

6_ Registo das saídas:

- Mesmo que uma família seja admitida na ZCAP num mesmo momento, o momento da saída pode ser diferente para cada um dos elementos (por exemplo, a evacuação de 1 elemento para uma unidade hospitalar)
- Assim, no preenchimento da informação de saída, deve ser identificado o destino de cada elemento do agregado familiar/ grupo, por forma a manter informado o oficial de ligação no PCO de todas as movimentações em cada ZCAP

F.2.5. DECLARAÇÃO DE SAÍDA

Declaração de Saída da ZCAP

Distrito: Concelho: Designação ZCAP:

Ficha n.º: Data da saída: Hora da saída:

Sinalização da saída ao PCO Data: Hora:

Descrição: Documento a ser utilizado caso um utilizador decida sair da ZCAP sem indicação das autoridades quanto às condições de segurança de circulação ou de regresso às habitações

Quem preenche: Equipa Técnica da ZCAP e utilizador que pretende sair

Eu, tendo sido acolhido/a na ZCAP no dia

declaro que pretendo sair por minha livre vontade e por meios próprios, sem que tenham sido ainda recebidas indicações das autoridades competentes quanto à reposição das condições de segurança de circulação ou de regresso às habitações. Mais declaro que fui informado/a dos riscos inerentes à minha saída da ZCAP.

O/A declarante

F.2.6. INSTRUMENTOS DE GESTÃO DO FUNCIONAMENTO DA ZCAP: REGRAS E HORÁRIOS

REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA ZCAP // // // // //

- Famílias com crianças: os adultos são responsáveis por acompanhar e supervisionar as suas crianças. Não deixe as crianças desacompanhadas.
- Objetos de valor: a Equipa da ZCAP não assume responsabilidade pelos objetos pessoais e de valor de cada utilizador. Manter objetos de valor perto de si.
- A Área de Dormitório é uma área tranquila da ZCAP em todos os momentos do dia e da noite. No período entre as 22:00 e as 08:00 não é permitido fazer barulho e a iluminação é reduzida.
- Caso tenha que se ausentar temporariamente, procure um elemento da equipa da ZCAP para que a sua saída seja registada.
- Mantenha as suas áreas limpas. Ajude na limpeza das outras áreas quando possível.
- Na Área de Dormitório não são permitidos alimentos e bebidas, para além da água.
- Seja respeitoso e cortês com os outros utilizadores.
- Relate imediatamente todas as suas preocupações de saúde ou de segurança à Equipa da ZCAP.
- Não é permitido o consumo de droga, álcool ou uso de armas.
- Não é permitido fumar (tabaco, derivados ou cigarros eletrónicos) nem o uso de fósforos ou isqueiros.

RULES OF THE EMERGENCY SHELTER // // // // //

- Families with children: adults are responsible for accompanying and supervising their children. Do not leave children unattended.
- Valuables - the Emergency Shelter Team is not responsible for the personal belongings and valuables of any user. Keep valuables close to you.
- The Dormitory Area is a quiet area at all times of the day and night. No noise is allowed between 10pm and 8am and the lights are dimmed.
- If you need to leave temporarily, contact a member of the Emergency Shelter Team so that your departure can be recorded.
- Keep your areas clean. Help clean other areas when possible.
- Food and drink, apart from water, are not allowed in the Dormitory Area.
- Be respectful and courteous to other users.
- Report any health or safety concerns to the Emergency Shelter Team immediately.
- The use of drugs, alcohol or weapons is not permitted.
- Smoking (tobacco, derivatives or electronic cigarettes) and the use of matches or lighters are not permitted.

HORÁRIOS DA ZCAP // // // // //

Refeições Pequeno-almoço: das às
 Almoço: das às
 Jantar: das às

Chuveiros: das às

Luzes apagadas / Silêncio: das às

Reunião diária com os utilizadores: das às

EMERGENCY SHELTER SCHEDULES // // // // //

Meals Breakfast: from to
 Lunch: from to
 Dinner: from to

Showers: from to

Lights off / Silence: from to

Daily briefing: from to

Descrição: Cartazes, em português e em inglês, a serem impressos em tamanho A3, para serem afixados em várias áreas da ZCAP sem esquecer a área de dormitório, a área de alimentação e os balneários

Quem afixa: Responsável pela área da proteção civil municipal / Coordenador da ZCAP

LISTA DE ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

ANEPC	Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil	PDEPC	Plano Distrital de Emergência e Proteção Civil
CNEPC	Comando Nacional de Emergência e Proteção Civil	PNEPC	Plano Nacional de Emergência e Proteção Civil
CREPC	Comando Regional de Emergência e Proteção Civil	POSIT	Ponto de situação
CSREPC	Comando Sub-Regional de Emergência e Proteção Civil	PROCIV	Proteção Civil
COS	Comandante das Operações de Socorro	PSP	Primeiros Socorros Psicológicos
CPX	Exercício de Posto de Comando (<i>Command Post Exercise</i>)	PT	Ponto de Trânsito
CVP	Cruz Vermelha Portuguesa	RH	Recursos Humanos
ERAP	Equipas Rápidas de Avaliação Psicossocial	SGO	Sistema de Gestão de Operações
INEM	Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P.	SIOPS	Sistema Integrado de Operações de Socorro
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social	SMPC	Serviços Municipais de Proteção Civil
ISS	Instituto de Segurança Social, I.P.	TO	Teatro de Operações
JF	Junta de Freguesia	TTX	Exercícios de Decisão (<i>Tabletop Exercise</i>)
LIVEX	Exercício à Escala Real (<i>Live Exercise</i>)	ZA	Zona de Apoio
NCAPSE	Núcleo de Coordenação do Apoio Psicológico e Social de Emergência	ZAP	Zona de Apoio Psicológico
NEM	Núcleo de Emergência Médica	ZCAP	Zona de Concentração e Apoio a População
OCS	Órgãos de Comunicação Social	ZCL	Zonas de Concentração Local
PCO	Posto de Comando Operacional	ZCR	Zona de Concentração e Reserva
PMEPC	Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil	ZS	Zona de Sinistro

CADERNOS TÉCNICOS PROCIV #32

INSTALAÇÃO E GESTÃO DE ZONAS DE CONCENTRAÇÃO E APOIO À POPULAÇÃO

Edição: Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

Autores: Direção Nacional de Bombeiros – Divisão de Segurança, Saúde e Estatuto Social

Data de publicação: abril de 2025

ISBN:

Disponibilidade em pdf: www.prociv.gov.pt

AUTORIDADE NACIONAL DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL

Av. do Forte – 2794-112 Carnaxide | Portugal

Tel.: +351 214 247 100 | geral@prociv.pt | www.prociv.gov.pt