



COMUNICAÇÃO EM SEGURANÇA ALIMENTAR

1. ÍNDICE

1. Índice	2
2. Introdução e Objetivos	4
3. Princípios fundamentais na comunicação em segurança alimentar	6
▪ Abertura	6
▪ Transparência	6
▪ Independência	6
4. Tipos de comunicação na ASAE	7
▪ Fluxograma 1 - Comunicação em Segurança Alimentar	7
▪ Fluxograma 2 - Comunicar em cenário de crise	8
5. Comunicação em segurança alimentar	9
5.1. Comunicação de rotina	9
5.1.1. Institucional	10

5.1.2. Informação ao consumidor.....	10
5.1.3. Divulgação científica.....	11
5.1.4. Ferramentas formativas.....	11
5.2. Comunicação de incidentes	12
5.3. Comunicação em cenário de crise.....	13
6. Níveis de Comunicação de risco.....	15
6.1. Níveis de comunicação em segurança alimentar	16
7. Conclusão	16

2. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

A comunicação constitui uma das etapas que compõem a análise de risco. Considerada de vital importância, permite promover a confiança junto dos consumidores através de informação transparente, objetiva e independente. A comunicação em si, não pretende convencer ou persuadir os consumidores a seguirem as informações transmitidas pelo comunicador, mas apenas tentar dotar os consumidores e o público em geral da informação necessária para fazerem uma escolha consciente e sustentada.

O presente manual, designado por Manual de Comunicação, tem por objectivo estabelecer uma metodologia para a comunicação em Segurança Alimentar da ASAE. De uma forma genérica, este Manual define os tipos de comunicação aplicáveis à atividade desta autoridade, seja de forma rotineira, seja associada a incidentes ou crises de segurança alimentar.

A finalidade deste documento é garantir que os objectivos da comunicação dos riscos sejam atingidos, seguindo um procedimento estruturado e coerente, que auxilie a decisão de comunicar ou não e o tipo de comunicação aplicável a cada situação.

Concebido pela Divisão de Riscos Alimentares, do Departamento de Riscos Alimentares e Laboratórios da ASAE, este manual, teve por base o manual de Comunicação da EFSA¹. A sua criação tornou-se indispensável pela importância que este organismo assume enquanto responsável pela Comunicação de riscos. Assim, o presente documento constitui uma pedra basilar na definição de uma linha orientadora no que diz respeito à Comunicação em Segurança Alimentar.

1 EFSA - European Food Safety Authority (Guideline to communication on risk assessment)

Uma vez que a Orgânica da ASAE contempla a comunicação de risco, torna-se essencial a existência de um plano de forma a garantir a mais rápida e eficaz comunicação dos riscos alimentares.

Através de uma comunicação de risco eficiente consegue-se:

- Assegurar que os consumidores estão conscientes do risco associado a um género alimentício e que, dessa forma, o utilizam e consomem de forma segura;
 - Construir confiança do público numa avaliação de risco apropriada, baseando as decisões de gestão num compromisso risco-benefício;
 - Contribuir para o esclarecimento da natureza do risco nos alimentos e dos padrões que asseguram a segurança alimentar;
 - Divulgar informações transparentes, precisas e apropriadas para que os consumidores estejam habilitados a fazer as suas opções de acordo com os seus próprios critérios de risco aceitável;
 - Informar o público sobre os perigos e riscos, aconselhando as possíveis medidas para minimizar o seu impacto;
 - Aumentar a confiança e credibilidade, junto do público-alvo, de todos os participantes no processo de avaliação e gestão de risco.
-

3. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS NA COMUNICAÇÃO EM SEGURANÇA ALIMENTAR

▪ ABERTURA

A abertura é essencial para uma boa comunicação de risco e para a credibilidade de uma organização. Os pareceres e ações em relação à segurança alimentar devem promover a confiança, sendo importante que o resultado do trabalho da avaliação dos riscos seja comunicado em tempo útil.

▪ TRANSPARÊNCIA

A transparência é igualmente importante para a construção de confiança junto dos consumidores. A abordagem transparente permite explicar a forma como uma organização trabalha e como são tomadas as decisões. A comunicação deve ser sempre clara em qualquer situação, mesmo nos casos em que os resultados da avaliação dos riscos não sejam conclusivos, devendo ser, nesses casos, comunicada a incerteza que lhes está associada.

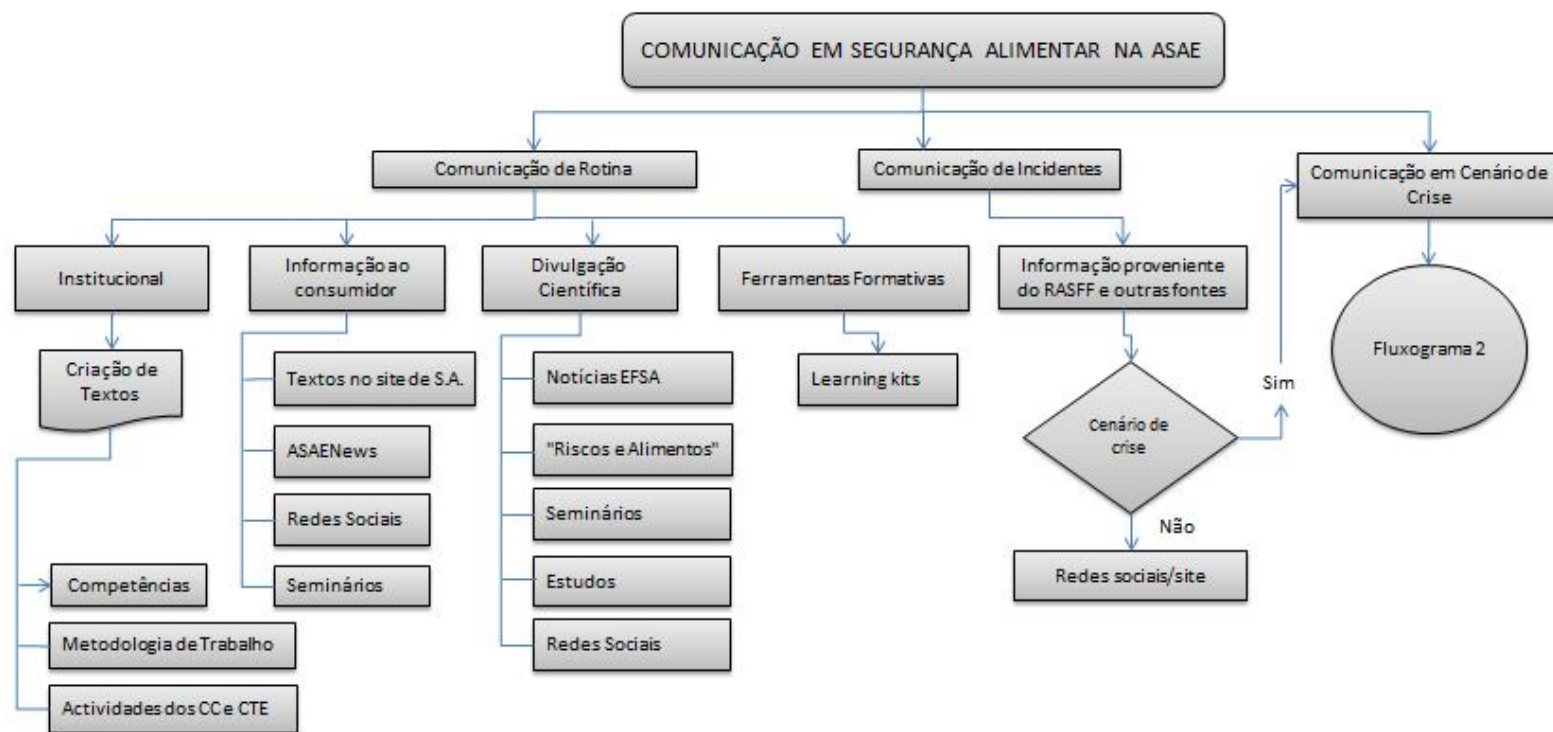
▪ INDEPENDÊNCIA

A comunicação de risco será sempre mais confiável se for demonstrada a independência de quem avalia e comunica, relativamente a quaisquer decisões políticas, económicas ou oriundas de outros grupos de interesse.

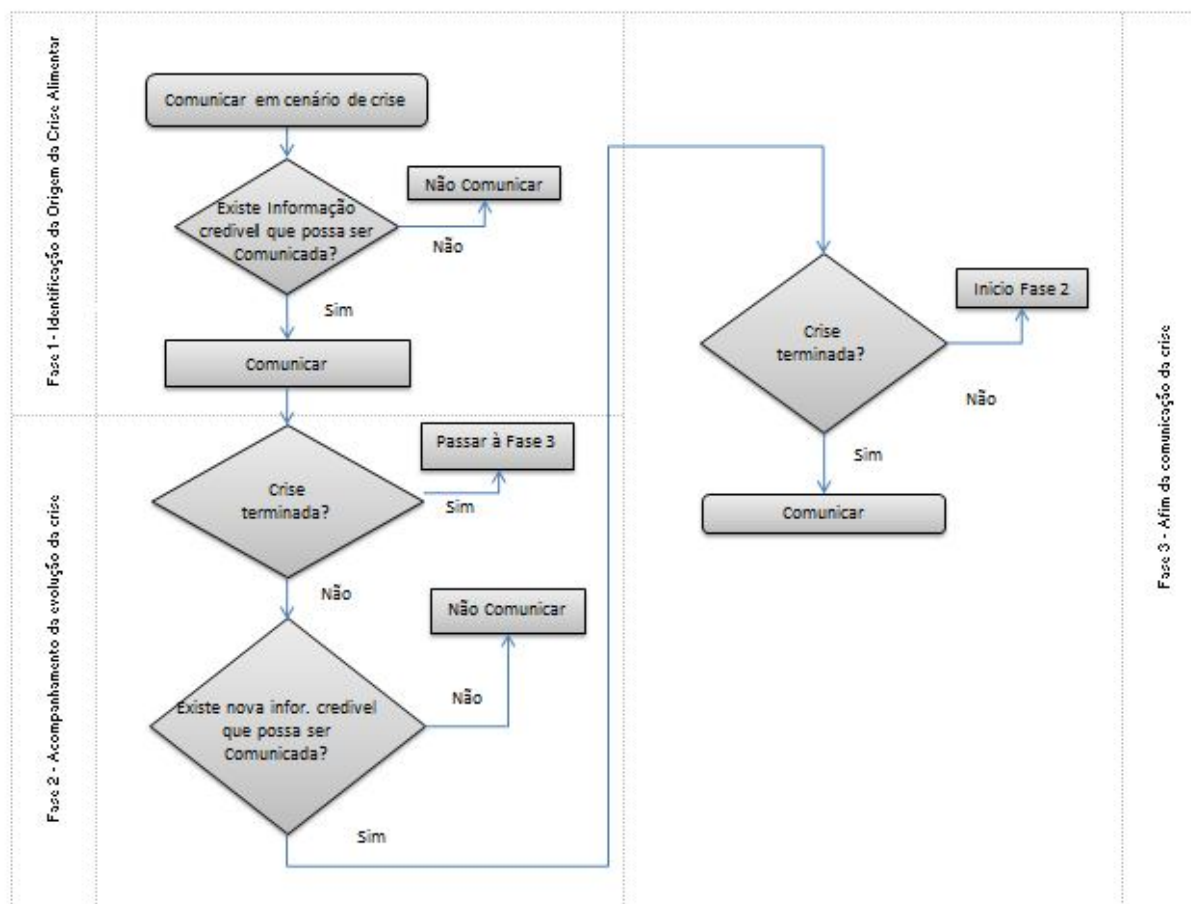
4. TIPOS DE COMUNICAÇÃO NA ASAE

Os tipos de comunicação em segurança alimentar na ASAE, caracterizam-se de várias formas, nomeadamente – comunicação de rotina, comunicação de incidentes e comunicação em cenário de crise, de acordo com os fluxogramas seguintes:

- FLUXOGRAMA 1 - COMUNICAÇÃO EM SEGURANÇA ALIMENTAR



FLUXOGRAMA 2 - COMUNICAR EM CENÁRIO DE CRISE



5. COMUNICAÇÃO EM SEGURANÇA ALIMENTAR

A comunicação em segurança alimentar ultrapassa o que comumente se designa como “comunicação dos riscos”. A ASAE, no âmbito das suas múltiplas atribuições, desempenha nesta área um papel basilar, competindo-lhe fazer, não só comunicação dos riscos em sentido estrito, mas também, e em sentido mais lato, comunicação em segurança alimentar. A DRA – Divisão de Riscos Alimentares, é a unidade orgânica flexível dentro da ASAE que é responsável por definir a forma e o conteúdo da comunicação dirigida aos consumidores e público em geral. Em situações específicas, nomeadamente perante comunicações associadas a incidentes e/ou cenários de crise, em que seja necessária a comunicação nos media, esta é efetuada pela hierarquia de topo desta instituição ou um porta-voz por si delegado.

Assim, a comunicação em segurança alimentar divide-se em três principais tipos de comunicação: comunicação de rotina, comunicação de incidentes e comunicação em cenário de crise (Ver ponto 4).

5.1. COMUNICAÇÃO DE ROTINA

Uma instituição como a ASAE que engloba, entre outras, as competências de avaliação e comunicação dos riscos na cadeia alimentar necessita de comunicar constantemente, possuindo ferramentas adequadas para cada situação.

As atividades de comunicação de rotina dividem-se em quatro áreas, de acordo com o objectivo a que se propõem: comunicação institucional, informação ao consumidor, divulgação científica e desenvolvimento de ferramentas formativas.

5.1.1. INSTITUCIONAL

À semelhança do que ocorre com a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos, é preocupação crescente da ASAE a garantia de independência e transparência nas suas atividades. Desta forma, uma comunicação institucional transparente, clara e aberta, permitirá conquistar, junto dos consumidores uma confiança fulcral. Esta comunicação institucional passa pela apresentação da estrutura e modo de funcionamento da ASAE, bem como das metodologias de trabalho adoptadas. Esta abertura e transparência contextualizam-se, por exemplo, na apresentação de resumos de atividades do Conselho Científico e das Comissões Técnicas Especializadas, sem comprometer, contudo, a reserva a que os temas tratados estarão sujeitos.

5.1.2. INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

É um dado adquirido que um consumidor informado é um consumidor que possui mais competências para assegurar a sua própria defesa e proteção, nomeadamente nas matérias referentes à segurança alimentar. Esta informação permitirá ao consumidor fazer as melhores escolhas, quer no momento da aquisição dos géneros alimentícios quer durante a sua preparação ou confecção.

Esta informação é particularmente relevante uma vez que o consumidor não está sujeito às mesmas normas e regras de segurança e higiene alimentares dos operadores económicos do sector. É através da informação e educação em segurança alimentar que se conseguirá dotar os consumidores da informação necessária para assegurar a sua proteção relativamente à principal fonte de toxinfecções: a própria casa do consumidor.

5.1.3. DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA

A EFSA, Autoridade Europeia de Segurança dos Alimentos é a pedra basilar da avaliação de riscos de Segurança Alimentar na União Europeia mantendo estreita colaboração com as autoridades nacionais, através da rede de pontos focais, e com outras partes interessadas através de uma política de consultas alargadas. A EFSA emite orientações científicas independentes e uma clara comunicação dos riscos. A ASAE na sua qualidade de ponto focal assegura a comunicação resultante do trabalho científico desenvolvido pela EFSA, garantindo a sua divulgação.

A atividade científica na ASAE é também em parte materializada pela atividade do conselho científico e respectivas comissões técnicas especializadas. Esta comunicação é difundida através dos meios existentes, nomeadamente do site e/ou outros.

5.1.4. FERRAMENTAS FORMATIVAS

Para além das atividades de comunicação destinadas a informar o público sobre temas de segurança alimentar, considerou-se essencial desenvolver conteúdos que permitissem, não só informar mas também formar em segurança alimentar alguns públicos-alvo que se consideram mais receptivos a adquirir novos conhecimentos.

Para alcançar este objectivo, e dados os elevados recursos humanos necessários para assegurar o seu cumprimento, caso fosse a ASAE a ministrar estas ações de formação, decidiu-se que a estratégia mais adequada seria a de produzir os conteúdos para que outros formadores pudessem usar. Desta forma, os conteúdos formativos serão disponibilizados no site da ASAE e direcionados para os diversos públicos-alvo. A população escolar é um dos grupos prioritários para a implementação deste programa, sendo os conteúdos formativos adequados às faixas etárias correspondentes, acompanhados de informação para auxiliar os professores nesta atividade de formadores em segurança alimentar.

5.2. COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Perante um quadro de incidente resultante de informações proveniente das redes de alerta – RASFF e/ou outras fontes, compete ao comunicador de risco identificar o tipo de informação que deve ser comunicado com base nos níveis de risco. É necessário identificar a natureza da situação, ou seja, se estamos perante uma situação de carácter urgente, sendo necessário nestes casos, identificar se estamos perante um cenário de crise alimentar ou de uma situação que não sendo uma crise alimentar ou de natureza urgente, carece de um esclarecimento ao consumidor. Antes da emissão de qualquer comunicado, é primordial que se proceda a uma avaliação de risco. Para uma eficaz avaliação de risco, é necessário proceder à caracterização dos níveis de risco, pelo que é fundamental a existência de uma terminologia que permita caracterizar os níveis de risco.

Do ponto de vista do comunicador e de acordo com o esquema acima descrito (ponto 5), após a identificação da categoria de risco, é essencial identificar o público-alvo para quem a comunicação se destina, sendo de vital importância que o comunicador selecione com base na transparência, abertura e independência a informação a ser comunicada.

A existência destes dados, vai permitir que o comunicador decida apoiado na matriz de comunicação adoptada na ASAE¹, qual o tipo de informação que deve ser comunicada e a quem se destina. Nesta etapa, o comunicador tem toda a informação necessária para disseminar a informação.

¹ Matriz para a determinação do nível de comunicação em segurança alimentar

5.3. COMUNICAÇÃO EM CENÁRIO DE CRISE

Em situações classificadas como “cenário de crise alimentar” a comunicação deverá ser executada seguindo um procedimento estabelecido, concebido especificamente para esta situação. Este procedimento baseia-se no princípio fundamental da constante reavaliação da pertinência da comunicação seguindo, para o efeito, uma árvore de decisão.

A comunicação em cenário de crise realiza-se em três fases:

- Fase 1: Identificação da origem da crise alimentar;
- Fase 2: Acompanhamento da evolução da crise;
- Fase 3: Fim da comunicação de crise.

FASE 1: IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DA CRISE ALIMENTAR

Nesta fase, a principal tarefa a executar é a identificação da origem da crise, através de uma estreita colaboração entre a avaliação e a comunicação dos riscos; a primeira através da análise dos dados científicos e das informações de rastreabilidade que permitirão identificar o perigo e o alimento a que este está associado, a segunda através da monitorização da comunicação efectuada sobre o tema, proveniente dos meios de comunicação social ou de outras entidades congéneres e/ou com intervenção no processo de gestão de crise.

O pré-requisito para qualquer atividade de comunicação é a existência de uma informação credível que possa ser comunicada. Em cenário de crise, este pressuposto ganha uma dimensão reforçada uma vez que a preocupação e a percepção de risco, por parte dos consumidores, se encontram aumentadas. Estando reunidas as condições necessárias para que possa fazê-lo, inicia-se a comunicação.

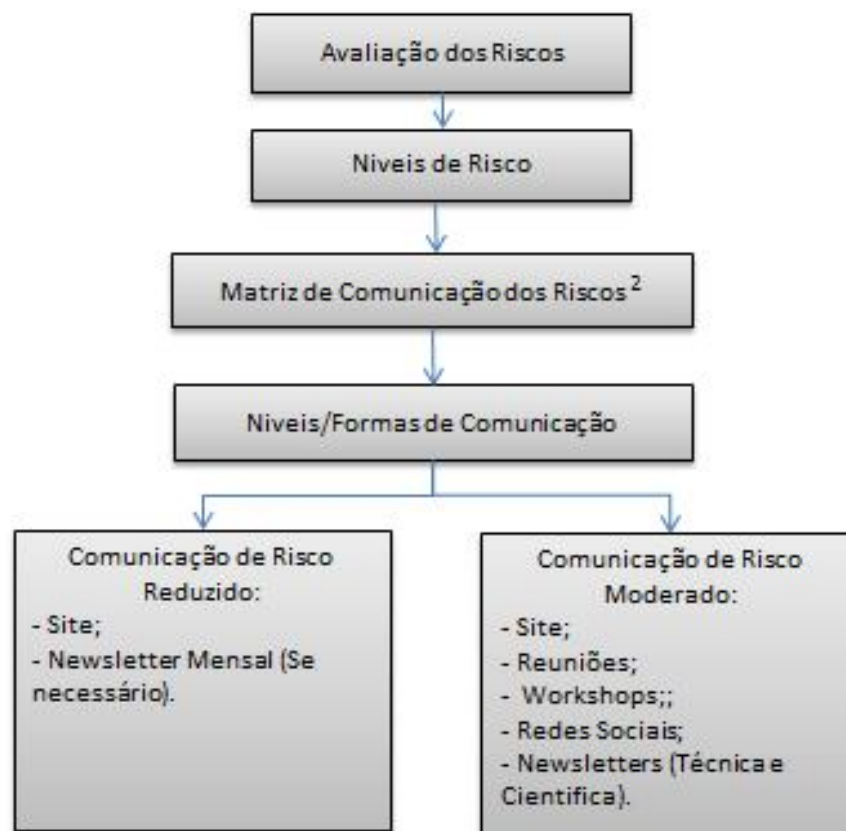
FASE 2: ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO DA CRISE

Uma vez iniciada a comunicação é necessário avaliar, a cada nova informação recebida, se a crise terminou. Esta avaliação deve ser baseada nos princípios da credibilidade e da transparência de modo a reforçar a confiança do consumidor condicionando a sua percepção do risco.

FASE 3: FIM DA COMUNICAÇÃO DE CRISE

Considera-se atingido o fim da comunicação de crise quando, através da avaliação dos dados disponíveis, se verifica que o nível e a percepção de risco associados ao incidente que originaram o cenário de crise baixaram para um nível aceitável.

6. NÍVEIS DE COMUNICAÇÃO DE RISCO



Consumidores no Geral: Homens e Mulheres; Grupos de Risco: bebés, crianças, grávidas, idosos e outros.

6.1. NÍVEIS DE COMUNICAÇÃO EM SEGURANÇA ALIMENTAR

A definição dos níveis de comunicação tem como finalidade auxiliar o comunicador a identificar qual a melhor forma de comunicação. A identificação dos níveis de risco é feita através de uma metodologia assente na avaliação de risco e na percepção do consumidor e público em geral².

7. CONCLUSÃO

A concepção deste manual pretende garantir que, perante a necessidade de uma resposta urgente ou perante uma situação meramente informativa, todas as situações passem por uma pré-avaliação que determine o tipo de comunicação a efetuar. É importante salientar que esta metodologia não é considerada um método científico, mas antes, um processo multifactorial que permite ao comunicador determinar o tipo de comunicação a adoptar. Aos fatores anteriormente descritos, junta-se o “expert judgement”. Este conceito deve ser cada vez mais uma ferramenta adoptada em situações que requeiram uma avaliação, tendo por base a experiência e conhecimentos técnicos e científicos de um perito, neste caso, do responsável pela comunicação.

² Matriz para a determinação do nível de comunicação em segurança alimentar