

Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos

Relatório Anual

Revisão 00

Fevereiro/2017



E&P

ÍNDICE GERAL

I – INTRODUÇÃO	1
II – OBJETIVOS	2
III – ATIVIDADES PRESENCIAIS	3
IV – BOLETIM INFORMATIVO	4
V – CENTRAL DE ATENDIMENTO	5
VI – SITE	6
VII – ANÁLISE DAS METAS E DOS INDICADORES DO PROGRAMA	7
VIII – CONCLUSÃO	8
IX – RESPONSÁVEIS TÉCNICOS	9

ANEXOS

Anexo I – Grupos Focais

Anexo II - Layout Informe Bacia de Santos – 4ª edição

Anexo III – Layout Informe Bacia de Santos – 5ª edição

Anexo IV - Mailing Rio de Janeiro

Anexo V - Mailing São Paulo

Anexo VI - Mailing Santa Catarina

Anexo VII - E-mail marketing Informe Bacia de Santos Edições 4 e 5

Anexo VIII - Relatório da Central de Atendimento

Anexo IX - Nota à imprensa sobre o lançamento do site

Anexo X - Nota publicada no Jornal A Tribuna de Santos

Anexo XI - E-mail marketing lançamento site

Anexo XII - Visitantes do site

Anexo XIII - Visitantes cadastrados no site

1 – INTRODUÇÃO

O Programa de Comunicação Regional da Bacia de Santos (PCSR-BS) é resultado de um processo de gestão de demandas do licenciamento ambiental e contempla os empreendimentos marítimos de exploração, produção e escoamento de gás natural da Petrobras na Bacia de Santos.

Este relatório apresenta as ações realizadas no âmbito do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos (PCSR-BS), processo IBAMA nº 02022.001466/2010, no período de janeiro a dezembro de 2016 na área de influência relativa ao meio socioeconômico dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos, conforme descrito no item II do referido programa de comunicação social. Fazem parte da área de influência desses empreendimentos os municípios de Cabo Frio, Macaé, Araruama, Saquarema, Maricá, Itaboraí, Niterói, Rio de Janeiro, Itaguaí, Mangaratiba, Angra dos Reis e Paraty, no estado do Rio de Janeiro; Ubatuba, Caraguatatuba, São Sebastião, Ilhabela, Bertioga, Guarujá, Cubatão, Santos, São Vicente, Praia Grande, Mongaguá, Itanhaém, Peruíbe, Ilha Comprida e Cananéia, no estado de São Paulo; e Itajaí e Navegantes, no estado de Santa Catarina.

Cabe ressaltar que os municípios de Maricá, Araruama, Saquarema, Cabo Frio e Macaé, também fazem parte da área de abrangência do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Campos (PCSR-BC), Processo CGPEG/DILIC/IBAMA Nº 02022.002410/2007.4. Assim, com o objetivo de evitar a sobreposição de ações, integrar e otimizar as ações de comunicação social, o PCSR-BC atende às ações de comunicação social relativas aos empreendimentos da Bacia de Santos nas cidades mencionadas acima. Tais ações poderão ser acompanhadas através de relatório específico do referido programa.

O município de Itaboraí, no estado do Rio de Janeiro, faz parte da área de abrangência do Complexo Petroquímico do Rio de Janeiro – Comperj. As ações de comunicação neste município foram realizadas em conjunto com as ações em

execução para este empreendimento até 2016 e serão realizadas no âmbito do PCRS-BS, a partir de 2017, assim como os municípios de São Gonçalo e Magé - incluídos na área de influência dos projetos da Bacia de Santos em função das atividades no campo de Libra.

Em relação aos outros municípios da Baía de Guanabara, conforme documento de Resposta ao Parecer PAR. 02022.000011/2017-13 CGPEG/IBAMA, protocolado no dia 13.02.2017, o município de Duque de Caxias, mesmo não estando dentro dos municípios de área de influência dos empreendimentos da Bacia de Santos, está sendo considerado na área de abrangência das atividades previstas no PCRS-BS (em revisão), pois a Petrobras entende que este município por pertencer a Baía de Guanabara deve participar das atividades regionais previstas no Plano de Trabalho das Ações Presenciais.

Já para o município de Guapimirim, conforme constatado no diagnóstico do PEA RIO-BG, a única comunidade pesqueira indicada no PCSPA como sendo do município, na verdade é uma comunidade pertencente ao município de Magé, e assim será tratada no PCRS-BS, no grupo de pescadores e lideranças formais e não formais.

II – OBJETIVOS

O PCRS-BS visa implementar ações de comunicação junto aos públicos prioritários das áreas de influência dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos, difundindo informações qualificadas sobre as atividades de exploração e produção de petróleo e gás natural, considerando a especificidade de cada público, empreendimento e região.

Objetivos específicos do programa:

- Gerar ações de comunicação que assegurem a compreensão das atividades de exploração e produção de petróleo e gás natural na área de Bacia de Santos.

- Disponibilizar à sociedade informações sobre os impactos ambientais, econômicos e sociais dos empreendimentos e as respectivas medidas mitigadoras e compensatórias.
- Atuar como suporte de comunicação para todos os programas e projetos ambientais em desenvolvimento, concernentes ao processo de licenciamento.
- Manter um canal de comunicação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões.

A estratégia de comunicação proposta foi definida de modo a evitar a sobreposição de ações de comunicação para um mesmo público, permitindo uma avaliação crítica das ações implementadas e alinhada às orientações do órgão ambiental.

III – ATIVIDADES PRESENCIAIS

Como previsto no PCSR-BS e apresentado no relatório anterior, em função da dispersão geográfica da área de influência dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos e da diversidade e especificidade dos públicos de interesse impactados direta e indiretamente por tais empreendimentos, com o objetivo de identificar e definir a maneira mais eficaz de difundir presencialmente informações relevantes de forma a atender às suas necessidades, o programa realizou, nos municípios abrangidos, uma série de grupos focais ao longo de 2016 (conforme extensão de prazo solicitado em anexo à carta UO-BS 0171/2015 protocolada pela Petrobras em março de 2015).

A pesquisa foi realizada nas 24 cidades de atuação do PCSR-BS, abordando, em cada município, quatro grupos de interesse: pescadores e instituições representativas do setor pesqueiro; órgãos públicos; lideranças comunitárias formais e informais; e representantes de organizações da sociedade

civil voltados para o meio ambiente, responsabilidade social e transparência pública. As reuniões ocorreram entre os dias 9 de março e 01 junho, conforme **Anexo I - Grupos Focais x quantidade de participantes**, contaram com a participação de 645 integrantes divididos em 94 grupos.

Para realizar tal levantamento a Petrobras contratou o instituto de pesquisa Ideafix Pesquisas Corporativas em 01/10/2015, protocolando no dia 16 de fevereiro de 2016 (Ofício UO-BS 0098/2016) o relatório de planejamento das ações.

A conclusão deste levantamento subsidiou a Proposta de Trabalho para o Ciclo de Ações Presenciais 2017/2018, protocolada pela Petrobras em fevereiro de 2017 por meio do Ofício UO-BS 0092/2017 e também será utilizada como insumo para a revisão do PCRS-BS, a ser proposta pela Petrobras nos próximos meses.

Compreende-se que o diagnóstico realizado ao longo do ano de 2016 seja também considerado como ação presencial de comunicação com os públicos prioritários de interesse.

IV – BOLETIM INFORMATIVO

O boletim informativo do PCRS-BS, intitulado Informe Bacia de Santos, apresenta as atividades da Petrobras na Bacia de Santos e descreve resultados de seus projetos ambientais, como medidas mitigadoras e compensatórias, royalties, principais temas atendidos pela central de atendimento, informações sobre normas de segurança e restrições de uso do espaço marítimo das zonas de exclusão, projetos patrocinados pela Petrobras existentes nos municípios da área de influência, entre outros temas. A periodicidade da publicação é semestral, sendo a vigência de cada edição de abril a setembro e de outubro a março.

No período de abrangência do presente relatório foram distribuídas duas edições do boletim, após aprovação pelo órgão ambiental, conforme Ofício 02022.001084/2016-41 CPROD/IBAMA e Ofício 02022.002973/2016 CPROD/IBAMA. Os layouts das edições número 4 e 5 encontram-se nos **Anexos**

II e III, respectivamente. O boletim teve tiragem de 3 mil exemplares, em cada edição, e foi distribuído em forma impressa e digital para uma ampla lista (**Anexo IV** – Mailing Rio de Janeiro, **Anexo V** Mailing São Paulo e **Anexo VI** Mailing Santa Catarina). A quarta edição foi também distribuída aos participantes dos grupos focais, citados no item III - Atividades Presenciais, realizados entre março e junho de 2016. Já a quinta edição foi entregue aos participantes dos eventos do “Rede Comunidade”, realizados no âmbito do PCSR-BS nas cidades de Macaé e Cabo Frio. Ao todo, da tiragem impressa foram distribuídas 2.500 unidades da 4ª edição e 1.800 unidades 5ª edição até o momento. As máscaras de envio eletrônico das duas edições constam no **Anexo VII**.

Todas as edições do Informe Bacia de Santos passaram a ser disponibilizadas também para consulta e download, no site do PCSR-BS, desde o seu lançamento.

V – CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Petrobras dispõe de uma central de atendimento para comunicação de emergências ambientais e recebimento de demandas da comunidade disponibilizada à sociedade por meio do telefone 0800 77 00 112 e do e-mail comunica.uobs@petrobras.com.br.

O atendimento telefônico tem duas opções: demandas da comunidade (informações ao cidadão), disponível de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h; e comunicação de emergência, acessível 24 horas por dia.

A central de atendimento recebeu durante o período de vigência deste relatório 32 registros de demandas da comunidade, conforme demonstrado no **Anexo VIII**.

VI – SITE

Ao longo do ano, a Petrobras atuou no desenvolvimento e finalização do site sobre seus empreendimentos marítimos e respectivos programas ambientais na Bacia de Santos.

Em 2 de fevereiro de 2016, ocorreu uma reunião na sede do Ibama para atualização sobre os trabalhos de elaboração do site, quando foram apresentados os principais tópicos sobre o conteúdo do site e esclarecidas algumas solicitações feitas no Parecer Técnico CPROD/IBAMA nº 529, conforme descrito na ata nº 02022.000011/2016-32. Após revisões, um novo link do site em desenvolvimento foi disponibilizado para aprovação do órgão ambiental, por meio do Ofício UO-BS 0373/2016, de 9 de maio de 2016.

Uma nova reunião aconteceu na sede do órgão ambiental no dia 31 de maio de 2016, para discutir os últimos pontos para finalização e lançamento do site, quando ficou definido que após os ajustes solicitados, o site deveria ser lançado no mês de junho, conforme consta no Ofício nº 02022.001255/2016-32 CPROD/IBAMA.

Após a fase de testes no ambiente de homologação e aprovação pelo órgão ambiental, o site entrou efetivamente no ar, no dia 28 de junho de 2016, no endereço www.comunicabaciadesantos.com.br, conforme informado no Ofício UO-BS 0518/2016.

A divulgação do site ocorreu por meio do envio de nota à imprensa (**Anexo IX**), que foi publicado no jornal A Tribuna (**Anexo X**) e email marketing (**Anexo XI**) para mailings eletrônicos (**Anexos IV, V e VI**).

Ao longo do período deste relatório, observamos que, desde o lançamento do site, ocorreram 3901 acessos (**Anexo XII**), resultando uma média de 20 acessos diários e mais de 12 mil páginas visualizadas. Foram recebidos até o momento 15 mensagens válidas (descontando testes de sistema e spam) pelo

Fale Conosco do site, que estão sendo tratadas e passarão a integrar o indicador “Central de Atendimento” a partir do próximo relatório, discriminando a partir de então a forma de entrada (0800, e-mail ou site). Dos visitantes que acessaram o site, apenas 19 preencheram o cadastro para receber informativos por email, conforme **Anexo XIII**.

VII – ANÁLISE DAS METAS E DOS INDICADORES DO PROGRAMA

Considerando o exposto em relação a cada uma das ferramentas de comunicação utilizadas e as métricas propostas anteriormente, a Petrobras irá analisar neste relatório as metas e indicadores de apenas duas delas, Boletim Informativo e Central de Atendimento, neste primeiro relatório. No entanto, a Proposta de Trabalho para o Ciclo de Ações Presenciais 2017/2018, citada neste relatório, propõe metas a serem acompanhadas a partir deste ano que, caso aprovadas, serão apresentadas no próximo relatório.

Da mesma forma, considerando a recente implantação do site www.comunicabaciadesantos.com.br, a Petrobras pretende propor na revisão do PCRS-BS metas para acompanhamento deste, conforme solicitado no PAR. 02022.000011/2017-13 CGPEG/IBAMA.

Quanto às metas referentes a 2016 observa-se:

Meta - Elaborar e distribuir duas edições do Boletim Informativo por ano.

Para medir o atendimento a essa meta temos 01 indicador:

- Quantidade de edições do boletim informativo publicadas.

Quanto à distribuição do Boletim Informativo, a meta foi atingida em 100% conforme informado no item IV, com a distribuição de duas edições no ano de 2016.

Meta - Responder a 70% dos questionamentos e dúvidas da Central de Atendimento.

Para medir o atendimento a essa meta temos 01 indicador:

- Porcentagem de registros recebidos e respondidos pela central de atendimento.

Todos os registros recebidos através da central de atendimento 0800 77 00 112 e do e-mail comunica.uobs@petrobras.com.br foram respondidos. No entanto, em um dos registros, apesar de ter se estabelecido contato com o reclamante, o questionamento ainda não teve uma resposta final, resultando em um índice de atendimento de 96,87%.

VIII – CONCLUSÃO

Diante do exposto neste relatório, podemos concluir que o atendimento às metas propostas referentes à distribuição de Boletins Informativos e disponibilização de Central de Atendimento foram alcançadas.

Com relação às Atividades Presenciais, consideramos a realização dos grupos focais como ação de grande valia para melhoria dos ciclos que serão iniciados e terão seus primeiros resultados avaliados no próximo relatório anual.

Podemos considerar que uma das principais realizações de 2016 no âmbito do PCRS-BS foi o lançamento do site www.comunicabaciadesantos.com.br, que vem desde então passando por constantes aperfeiçoamentos e passará também a ter metas acompanhadas a partir deste ano.

IX – RESPONSÁVEIS TÉCNICOS

NOME	ALCIDES AMADEU JUNIOR
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	RELAÇÕES PÚBLICAS
REGISTRO PROFISSIONAL	CONRERP 2ª REGIÃO Nº 3715
ASSINATURA	

NOME	MARCOS ANDRÉ COSTA DA SILVA
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	PUBLICITÁRIO
CPF	012.889.927-18
ASSINATURA	

NOME	JULIANA DE SOUZA FERNANDES GOYENECHÉ
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	PUBLICITÁRIA
CPF	330.109.188-10
ASSINATURA	

A inscrição no CTF/AIDA, no caso de pessoas físicas, é limitada na forma do seu art. 22 e Anexo II da IN nº 10/2013. Considerando que as profissões Relações Públicas e Publicitário não constam

nos termos dessa IN, não há obrigatoriedade ou exigência de inscrição dos Responsáveis Técnicos acima no CTF/AIDA.

Anexo I – Grupos Focais

Anexo II – Layout Informe Bacia de Santos – 4^a edição

Anexo III - Layout Informe Bacia de Santos – 5ª edição

Anexo IV - Mailing Rio de Janeiro

Anexo V - Mailing São Paulo

Anexo VI - Mailing Santa Catarina

Anexo VII - E-mail marketing Informe Bacia de Santos Edições 4 e 5

Anexo VIII – Relatório da Central de Atendimento

Anexo IX – Nota à imprensa sobre o lançamento do site

Anexo X – Nota publicada no Jornal A Tribuna de Santos

Anexo XI - E-mail marketing lançamento site

Anexo XII - Visitantes do site

Anexo XIII - Visitantes cadastrados no site