

# **Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos**

## **Relatório Anual 2017**



**Revisão 00**

**Abril / 2018**

---

## LISTA DE ANEXOS

Anexo I – Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Maricá

Anexo II – Informe Bacia de Santos – 6ª edição

Anexo III – Informe Bacia de Santos – 7ª edição

Anexo IV – Mailing Rio de Janeiro

Anexo V – Mailing São Paulo

Anexo VI – Mailing Santa Catarina

Anexo VII – Relatório da Central de Atendimento

Anexo VIII – Eficiência de acesso ao conteúdo do site

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	4
2 PÚBLICO PRIORITÁRIO DE INTERESSE .....	5
3 OBJETIVOS .....	6
4 AÇÕES REALIZADAS .....	6
4.1 Atividades Presenciais .....	7
4.2 Boletim Informativo .....	7
4.3 Central de Atendimento .....	13
4.4 Site .....	15
5 ANÁLISE DAS METAS E DOS INDICADORES DO PCRS-BS .....	25
6. CONCLUSÃO .....	26
7. RESPONSÁVEL TÉCNICO .....	27

## 1. INTRODUÇÃO

O Programa de Comunicação Social 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 PCSR-BS, processo IBAMA nº 02022.001466/2010-80, no período de janeiro a dezembro de 2017, na área de influência relativa ao meio socioeconômico dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos, conforme descrito no referido programa de comunicação social.

Fazem parte da área de abrangência deste Programa os seguintes municípios:

No estado do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Magé, Guapimirim, Itaboraí, São Gonçalo, Niterói, Maricá, Itaguaí, Mangaratiba, Angra dos Reis e Paraty;

No estado de São Paulo: Ubatuba, Caraguatatuba, São Sebastião, Ilhabela, Bertioga, Guarujá, Cubatão, Santos, São Vicente, Praia Grande, Mongaguá, Itanhaém, Peruíbe, Iguape, Ilha Comprida e Cananéia;

No estado de Santa Catarina: Itajaí e Navegantes.

Embora os municípios de Araruama, Cabo Frio, Macaé e Saquarema, no estado do Rio de Janeiro, façam parte da área de influência de empreendimentos da Petrobras operados pela Unidade de Operações de Exploração e Produção da Bacia de Santos (UO-BS), eles também fazem parte da área de influência dos empreendimentos operados pela Unidade de Operações de Exploração e Produção do Rio de Janeiro (UO-RIO) e pela

Unidade de Operações de Exploração e Produção da Bacia de Campos (UO-BC), que implementam na região um único projeto de comunicação social, o Projeto de Comunicação Social Regional da Bacia de Campos (PCSR-BC) – Processo CGPEG/DILIC/IBAMA Nº 02022.002410/2007.4. Assim, esses municípios não estão incluídos neste Programa, pois já participam das atividades propostas pelo PCSR-BC.

Outro ponto importante é que o município de Maricá passou a ser atendido, no ano de 2017, no âmbito do PCSR-BS e não fará mais parte da área de abrangência do PCSR-BC, uma vez que os impactos percebidos no município são prioritariamente dos empreendimentos da Bacia de Santos.

As atividades desenvolvidas durante o ano de 2017, relatadas neste documento, foram implementadas conforme o previsto na Revisão 02 do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos e respondem aos objetivos e indicadores previstos naquela revisão. Entretanto, com o protocolo da Revisão 03 do PCSR-BS, em 26 de dezembro de 2017, por meio da Carta UO-BS 0900/2017, a partir de janeiro de 2018, as atividades passarão a ser implementadas e relatadas conforme o previsto nessa nova revisão do programa.

## 2. PÚBLICO PRIORITÁRIO DE INTERESSE

São considerados públicos prioritários de interesse do PCSR-BS, as comunidades de pescadores artesanais e instituições representativas do setor pesqueiro, órgãos públicos, lideranças comunitárias formais e informais e representantes de organizações da sociedade civil com ações voltadas a questões socioambientais e de transparência pública.

### 3. 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.
- Promover debates acerca de temas relacionados à cadeia produtiva de petróleo e gás e seus impactos socioambientais, constituindo mais um espaço de participação da sociedade durante o processo de licenciamento ambiental.

### 4. AÇÕES REALIZADAS

O presente documento tem o objetivo de apresentar as atividades, evidências e resultados das ações de comunicação desenvolvidas durante o ano de 2017, no âmbito do PCRS-BS.

Tabela 1. Realização do PCRS-BS em 2017

Cronograma anual de atividades do PCRS-BS												
Ação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
1. Rede Comunidade -BS												
2. Boletim Informativo												
3. Central de Atendimento												
4. Site												

#### 4.1 Atividades Presenciais

Todas as evidências da mobilização e realização do primeiro encontro do Rede Comunidade estão disponíveis no **Anexo I – Relatório da Ação – REDE COMUNIDADE – Bacia de Santos**.

#### 4.2 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, 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 deste relatório, foram distribuídas duas edições do boletim, após aprovação pelo órgão ambiental, conforme ofícios nº 02022.000590/2017-02 CPROD/IBAMA e nº 270/2017 COPROD/CGMAC/DILIC-IBAMA.

A edição número 6 (**Anexo II**) abordou as diferenças na qualidade do petróleo, explicando o tipo de produto encontrado no pré-sal. O Informativo também trouxe dois novos empreendimentos da Petrobras: o início da operação do campo de Lapa e o projeto Rota 3, novo gasoduto que irá ampliar o escoamento de gás natural do pré-sal da Bacia de Santos. Com relação aos programas ambientais desenvolvidos como medida de mitigação e compensação, foram apresentados os resultados de um ano das atividades de monitoramento de praias e a conclusão do plano de compensação da atividade pesqueira, por meio do Programa de Ação Participativa para a Pesca. Como em todas as edições, foi explicado sobre o royalties e os valores recebidos em 2016 pelos municípios da área de influência. Na última página, foram divulgados os canais de comunicação e diálogo com a comunidade: site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br) e a central de atendimento.

Já a edição nº 7 (**Anexo III**), lançada em outubro de 2017, abordou o projeto Etapa 3 e a entrada em operação da P-66, instalada na área de Lula Sul. Com foco na segurança, uma matéria explicou a importância dos simulados de emergência, realizados anualmente, para treinar a estrutura de resposta a emergência. Com relação aos programas ambientais, o boletim trouxe a conclusão da etapa de inserção comunitária do Projeto de Educação Ambiental (PEA). Na seção fixa sobre royalties, foram apresentados os valores recebidos pelos municípios até julho de 2017. Neste Boletim, com o objetivo de tornar o veículo mais didático e, para estimular a leitura e retenção, foi inserido um “quiz” que trouxe conceitos do pré-sal e da Bacia de Santos.

Os boletins tiveram tiragem de 3 mil exemplares, em cada edição, e foram distribuídos em forma impressa e digital para uma ampla lista (**Anexos IV – Mailing Rio de Janeiro, V – Mailing São Paulo e VI – Mailing Santa Catarina**).



Tabela 2. Boletim impresso - tiragem e quantidade total distribuída

Tiragem		Distribuição	
Boletim 6	3.000 exemplares	<b>2.300<sup>(*)</sup></b>	por correio para o mailing dos Anexos IV, V e VI
		<b>500</b>	para atividades dos Projetos de Educação Ambiental
		<b>200</b>	reserva técnica
Boletim 7	3.000 exemplares	<b>2.300<sup>(*)</sup></b>	por correio para o mailing dos Anexos IV, V e VI
		<b>500</b>	para atividades dos Projetos de Educação Ambiental
		<b>100</b>	para evento da Rede Comunidade – Maricá
		<b>100</b>	reserva técnica

(\*) Para cada endereço, foram enviadas pelo menos duas unidades do Boletim. Em alguns locais, como associações de pesca, foi enviado maior número de exemplares.

Numa análise do mailing de distribuição pelo correio, verifica-se o percentual de distribuição do Boletim por público de interesse do PCRS-BS. Nota-se que a distribuição impressa via correio privilegiou o poder público e organizações da sociedade de civil. Cabe a ressalva de que para associações e colônias de pesca foram enviados mais exemplares por endereço.

Gráfico 1. Percentual do número de representantes constantes no mailing por público de interesse

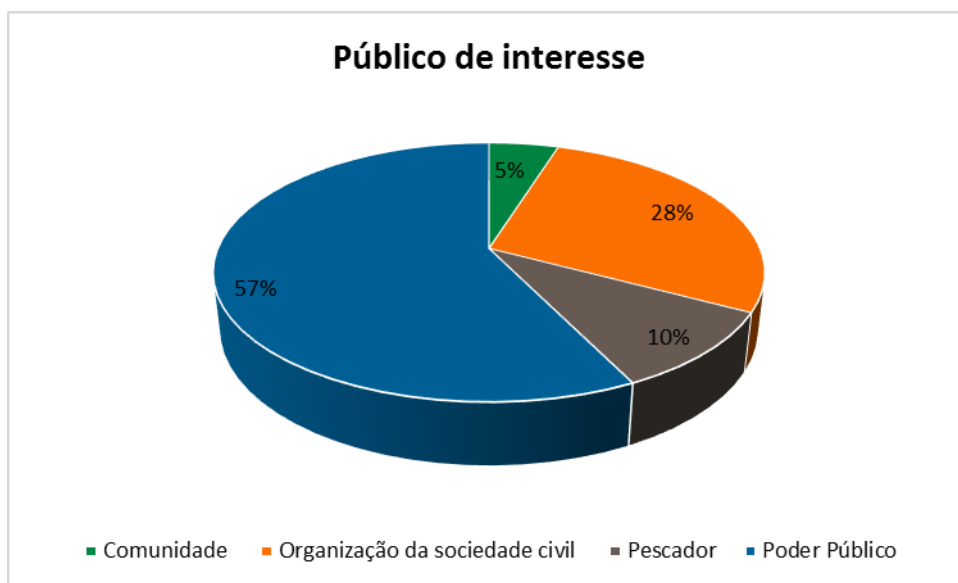
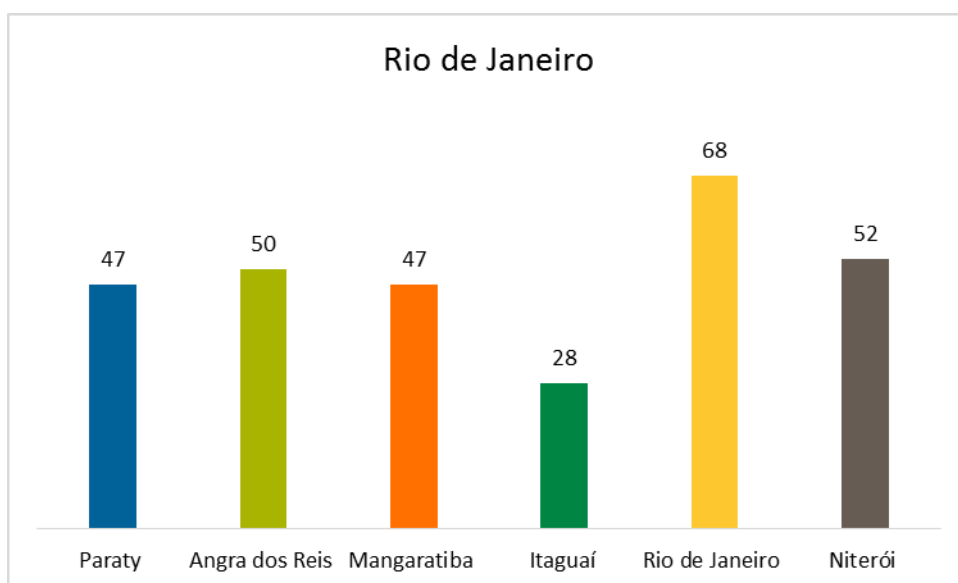


Gráfico 2. Distribuição por correio do Boletim por cidade



(\*) Vale destacar que a edição n. 07 foi distribuída no município de Maricá no evento da Rede Comunidade Bacia de Santos. A partir de 2018, esse município passará a receber também pelo correio para o mailing específico.

Gráfico 3. Distribuição por correio do Boletim por cidade

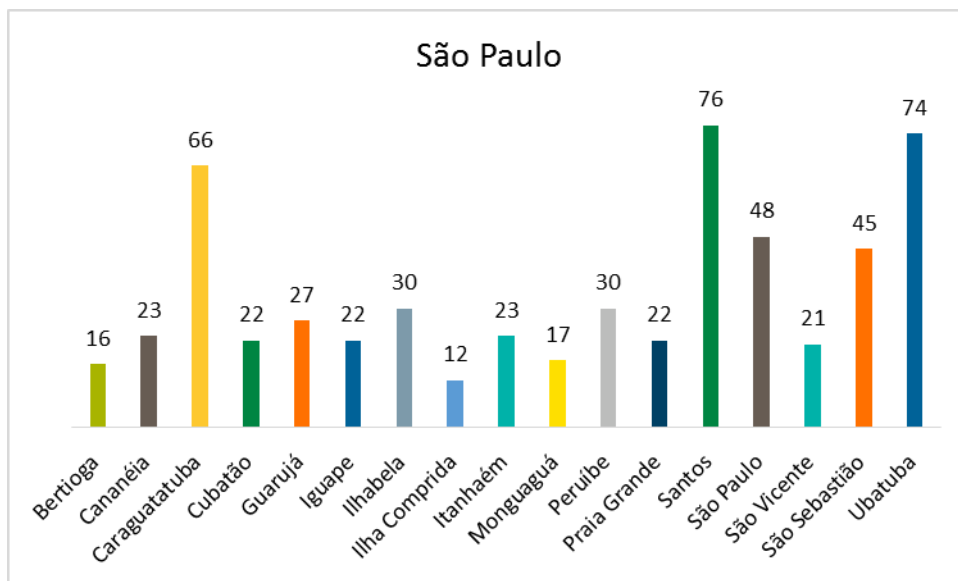
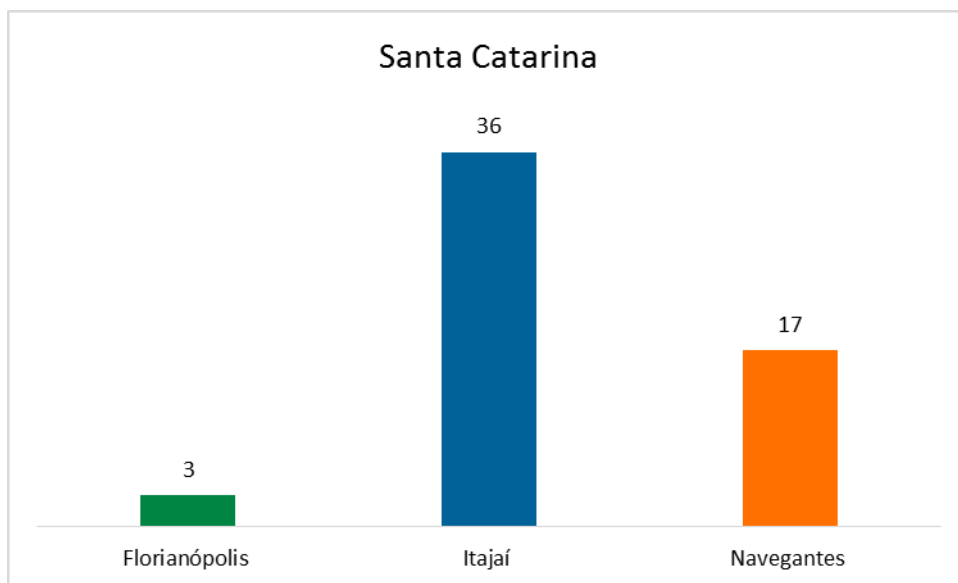


Gráfico 4. Distribuição por correio do Boletim por cidade



Conforme demonstrado na tabela 2, os boletins foram também distribuídos em atividades do Projeto de Educação Ambiental Costa Verde (na área de Abrangência dos Programas de Educação Ambiental de São Paulo e do Rio de Janeiro – entre São Sebastião-SP e Mangaratiba-RJ) e do Projeto de Educação Ambiental de Itajaí-açu, que acontece nos municípios de Itajaí e

Navegantes, em Santa Catarina, e no evento do Rede Comunidade, em Maricá (RJ).

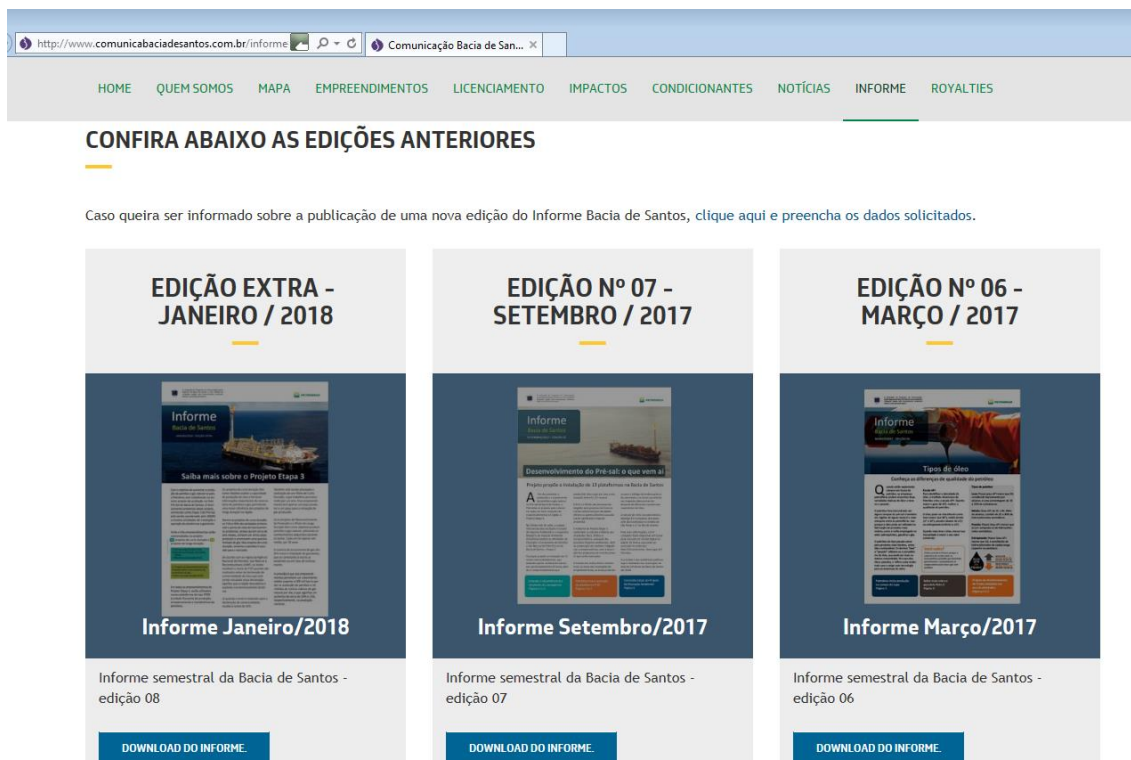
A versão digital dos Boletins (edição 6 e 7) foram enviadas para os e-mails constantes dos **Anexos IV – Mailing Rio de Janeiro, V – Mailing São Paulo e VI – Mailing Santa Catarina** e para os cadastrados no site.

*Figura 1. Modelo da “Máscara” de chamada para o Boletim enviada por e-mail*



Todas as edições do Informe Bacia de Santos estão disponíveis para consulta e download, no site Comunicação da Bacia de Santos.

Figura 2. Inserção do Boletim no site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br)



### 4.3 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, do e-mail [comunica.uobs@petrobras.com.br](mailto:comunica.uobs@petrobras.com.br) e de um formulário para contato, no site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br)

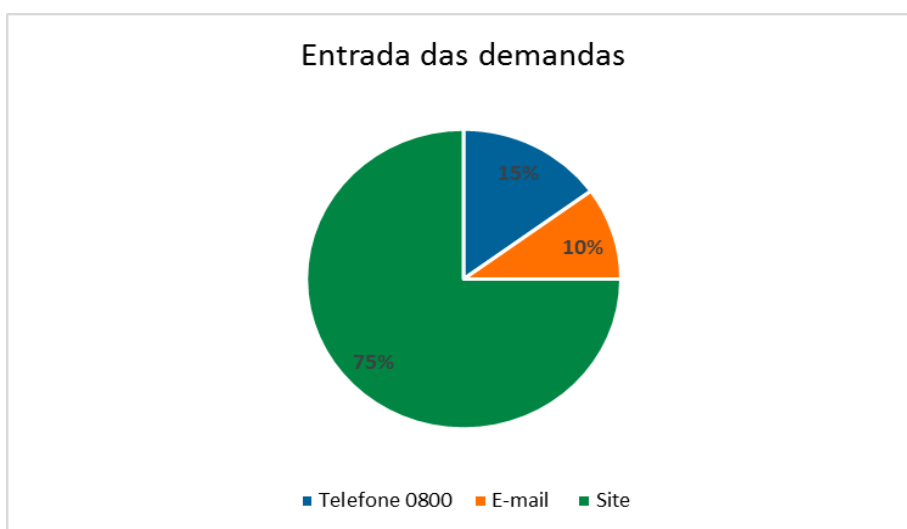
O atendimento telefônico tem duas opções: demandas da comunidade (informações ao cidadão), disponível de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h; e comunicação de emergência, acessível 24 horas por dia.

Em 2017, a central de atendimento recebeu nove chamados pelo atendimento telefônico, seis solicitações por e-mail e 46 contatos por meio do formulário de

contato do site, totalizando 60 atendimentos e encaminhamentos, conforme demonstrado no **anexo VII**.

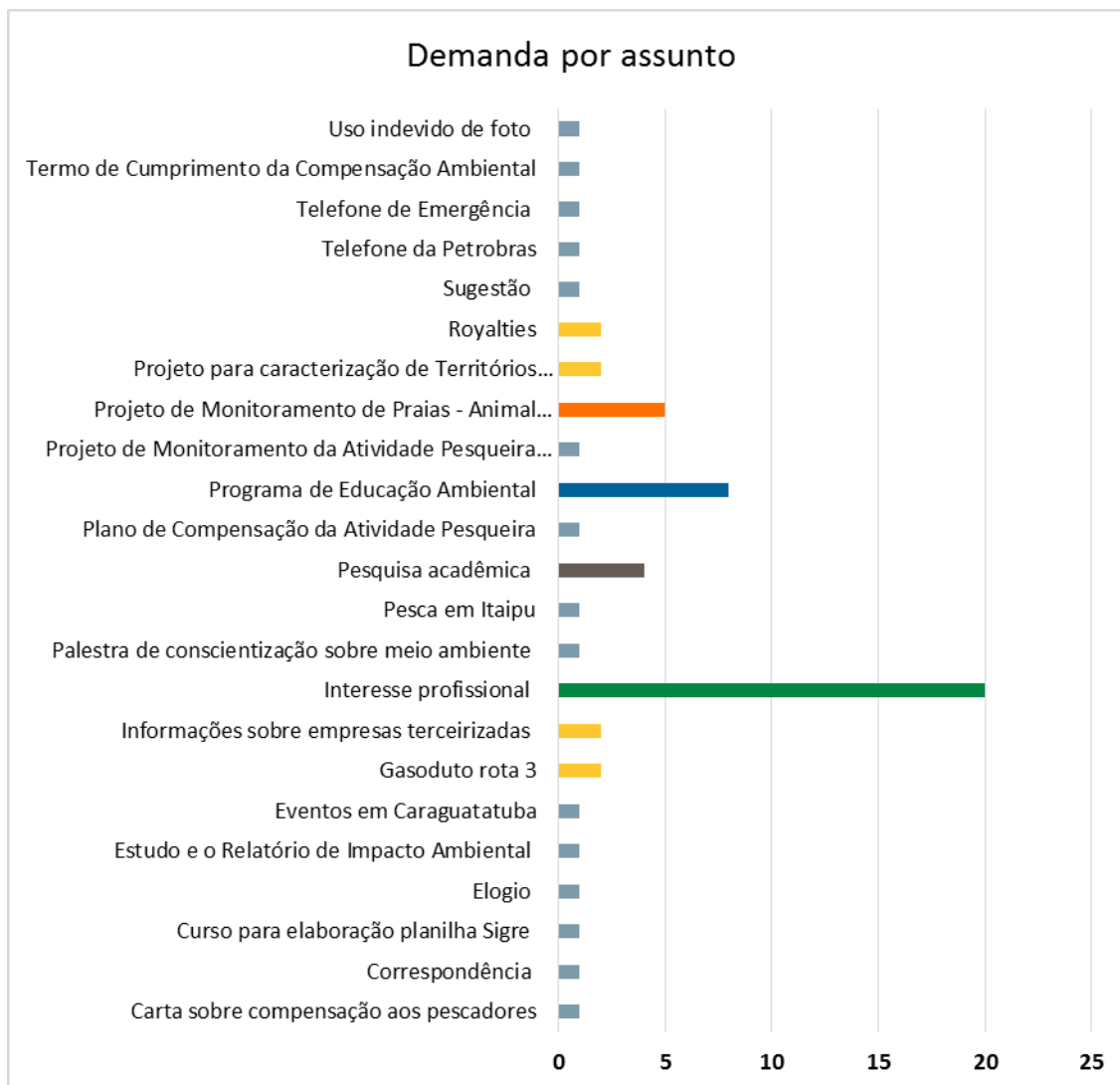
Como é possível verificar visualmente no *Gráfico 5*, o site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br) se tornou o canal prioritário para entrada de demandas do público de relacionamento do PCRS-BS, bem superior ao número de demandas recebidas pelo 0800 e por e-mail.

*Gráfico 5. Demandas por canal de entrada de atendimento*



Quanto ao tipo da demanda, grande parte é referente à interesse profissional (20 no total), que engloba solicitação de informações para envio de currículo e busca por oportunidade de estágio. Questionamentos sobre o Programa de Educação Ambiental (8 demandas) e o Projeto de Monitoramento de Praias, informando sobre a presença de animal morto (5 demandas) são os outros assuntos que tiveram maiores questionamentos por meio do canal de atendimento. Ver gráfico abaixo com todos os assuntos.

Gráfico 6: Demandas dos canais de atendimento por assunto



#### 4.4 Site

O site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br) foi criado com o objetivo de divulgar informações sobre as atividades de exploração e produção de petróleo e gás natural desenvolvidas pela Petrobras na Bacia de Santos.

A ferramenta utilizada para a mensuração das estatísticas de visitação do site é o Google Analytics. De acordo com os relatórios obtidos por meio da

ferramenta, na aba “Visão Geral”, ao longo do ano de 2017, ocorreram 19.277 acessos (veja **Anexo VIII**), resultando uma média de 53 acessos diários (crescimento de 165%, em relação a 2016) e mais de 50 mil páginas visualizadas, representando um aumento de 316% em relação ao ano anterior.

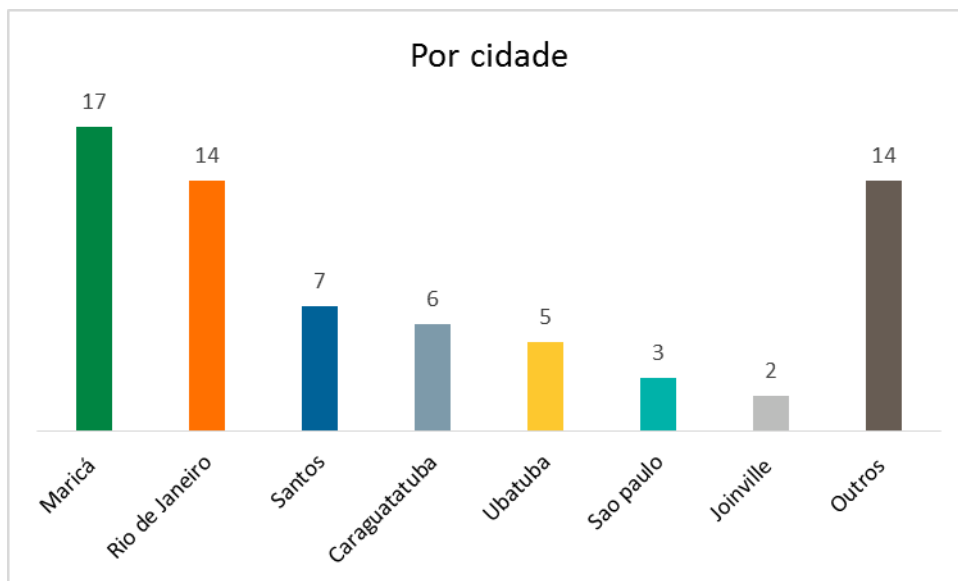
O número apresentado como “taxa de rejeição” (55,08%) sinaliza o percentual de sessões nas quais o visitante saiu do site pela mesma página em que o acessou. Isso pode acontecer de diversas formas: o usuário fechou a página ou clicou no botão “Voltar” no navegador; acessou um link para outro site dentro da própria página (o relatório de um projeto ou o site do Ibama, por exemplo); digitou um novo endereço ou simplesmente ficou inativo por mais de 30 minutos. De acordo com dados de referência do Google Analytics, taxas médias de rejeição entre 40% e 60% são consideradas normais para sites de conteúdo como é o caso do Comunica Bacia de Santos.

Vale destacar que o gráfico apresentado no **Anexo VIII** traz o relatório apenas das 10 primeiras páginas do site mais acessadas.

O site permite que o visitante se cadastre para receber notificações sobre a publicação de novos conteúdos. Esse mailing também é importante para a divulgação de eventos e outras atividades do Programa. O cadastro foi preenchido por 69 visitantes, em 2017, cujos respectivos perfis podem ser consultados nos gráficos abaixo (*Gráfico 7 e 8*).

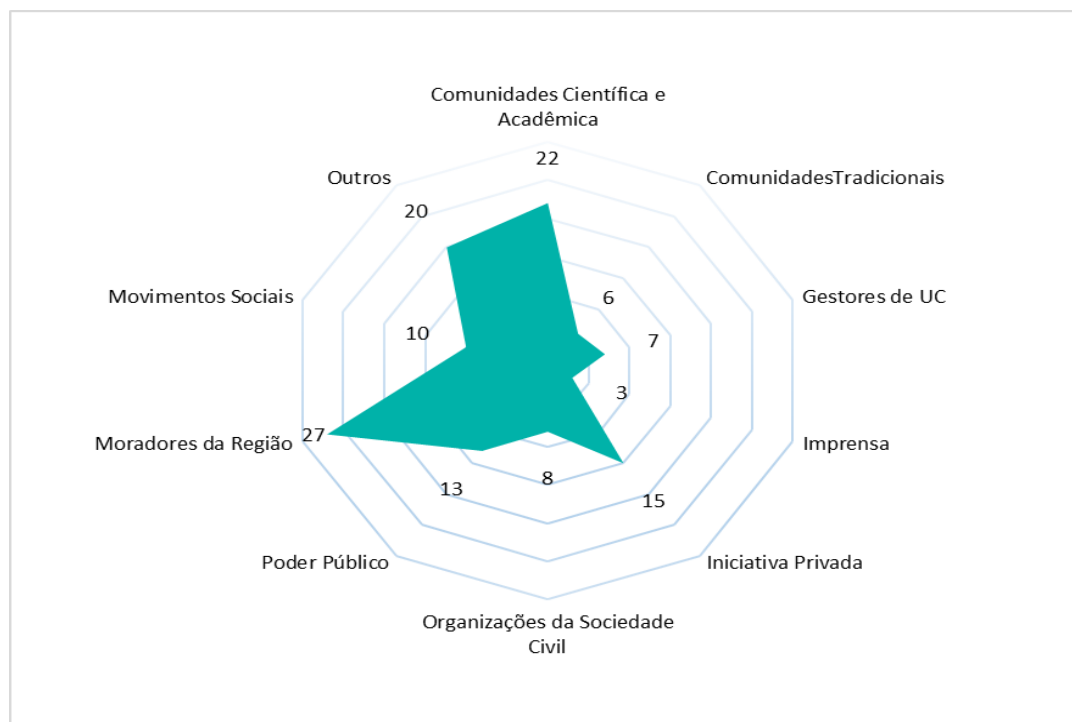


Gráfico 7: Perfil dos cadastrados no site por cidade



(\*) Outras cidades foram Belém, Camboriú, Franca, Guarujá, Maricá, Itanhaém, Lisboa, Niterói, Paraty, Ribeirão Preto, São Gonçalo, São Sebastião, Tanuá e Taubaté (um em cada).

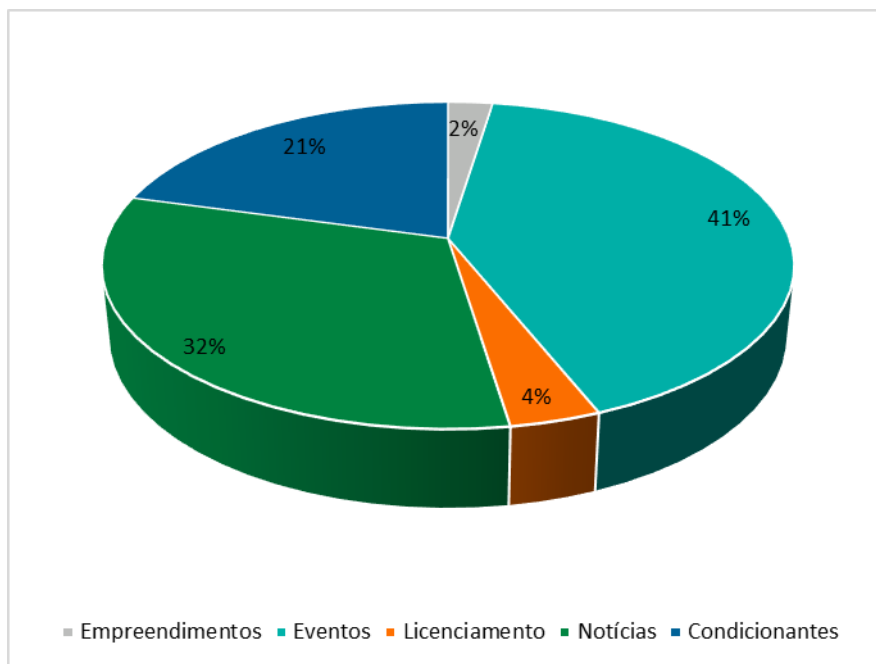
Dentre os cadastrados, a grande maioria é de moradores da região, seguida pelas comunidades científicas e acadêmicas. Vale destacar que cada pessoa poderia escolher mais de um perfil simultaneamente. Abaixo o gráfico com o perfil dos cadastrados.

*Gráfico 8: Perfil dos cadastrados no site por público*

Com relação à atualização do conteúdo, ao longo do ano, tivemos 83 novos conteúdos e/ou atualizações, uma média de 6,91 novos conteúdos por mês. Cabe ressaltar que este indicador é apenas uma referência, já que a atualização depende da necessidade de divulgação e da existência de conteúdo relevante.

Ao analisar a inserção de novos conteúdos e/ou atualização por “menu” do site, verifica-se que a área de Notícias e Eventos tiveram uma quantidade maior de atualizações, o que se enquadra na dinâmica natural do site. Na sequência, está a atualização da aba “Condicionantes”.

Gráfico 9: Atualização do site por “Menu/Seção”



Ainda com relação à atualização do conteúdo, foram publicados, ao longo do ano de 2017, dois informes (Informe Bacia de Santos – edição 6 e 7), 29 notícias, 35 inserções na agenda e 13 licenças ambientais. As licenças foram incluídas no menu “Licenciamento”, com link para o site do Ibama.

- **Notícias**

Ao longo de 2017, foram publicadas 29 matérias no menu “Notícias”. Sobre o recebimento de licenças, foram publicadas 8 matérias ao longo do ano, conforme tabela abaixo. Os projetos ambientais também tiveram bastante destaque, com 8 publicações. Foi veiculada uma matéria sobre o licenciamento do Projeto Etapa 3 do pré-sal e uma sobre o simulado realizado nos dias 25 e 26 de abril para treinar o plano de emergência da Petrobras.

Tabela 3. Perfil das matérias publicadas no site

Tema	N. de Matérias	Relação das matérias publicadas com data
Recebimento de licenças	8 matérias	<a href="#">Ibama concede licença prévia para realização de testes na área de Libra</a> - 17/02/2017
		<a href="#">Ibama concede Licença de Operação do SPA de Itapu</a> - 07/03/2017
		<a href="#">Ibama concede licença de instalação para FPSO Pioneiro de Libra</a> - 07/04/2017
		<a href="#">Ibama concede licença de instalação para P-67</a> - 09/06/2017
		<a href="#">Ibama concede licença de instalação para Gasoduto Búzios-1</a> - 21/06/2017
		<a href="#">Ibama concede Licença de Operação para o TLD de Libra</a> - 31/07/2017
		<a href="#">Ibama concede licença de instalação para SPA de Sururu</a> - 14/08/2017
		<a href="#">Ibama concede licença de instalação para P-69</a> - 05/09/2017
Simulados	1 matéria	<a href="#">Petrobras realiza novo simulado de emergência na Bacia de Santos</a> - 08/05/2017
Projetos Ambientais	8 matérias	<a href="#">Começam os Projetos de Educação Ambiental</a> -27/03/2017
		<a href="#">Inaugurada Unidade de Estabilização de animais marinhos em SC</a> - 12/04/2017
		<a href="#">Monitoramento Costeiro: levantamento de dados acústicos está operacional</a> - 17/04/2017
		<a href="#">Projeto de Educação Ambiental inicia atividades nas comunidades pesqueiras</a> - 02/06/2017
		<a href="#">Resultados de Projeto de Monitoramento Ambiental serão apresentados em livro</a> - 09/08/2017
		<a href="#">Equipes do Projeto de Monitoramento de Praias registram encalhes de baleias</a> -05/09/2017
		<a href="#">Projeto de Monitoramento da Atividade Pesqueira lança site oficial sobre a execução do projeto em SC</a> -26/09/2017
		<a href="#">Inauguradas mais duas Unidades de Estabilização da fauna marinha em Santa Catarina</a> - 17/11/2017
Início de Produção		<a href="#">P-66 deixa estaleiro rumo ao campo de Lula</a> -07/02/2017
		<a href="#">Petrobras inicia produção da plataforma P-66</a> - 18/05/2017

	4 matérias	<a href="#">Navio-plataforma chega a Libra, no pré-sal</a> - 25/05/2017
		<a href="#">Petrobras e seus parceiros iniciam produção de Libra</a> - 27/11/2017
Empreendimentos	3 matérias	<a href="#">Petrobras inicia automatização da válvula do Gasoduto de Mexilhão</a> - 23/02/2017
		<a href="#">P-69 chega ao estaleiro Brasfels, em Angra dos Reis, para conclusão das obras</a> - 30/03/2017
		<a href="#">Petrobras inicia Pesquisa Sísmica Marítima no Bloco de Libra</a> - 10/10/2017
Licenciamento	1 matéria	<a href="#">Petrobras protocola no Ibama EIA/RIMA referente ao Projeto Etapa 3 do Pré-sal</a> - 31/07/2017
Comunicado da CTA - Serviços em Meio Ambiente	1 matéria	<a href="#">Encalhes de tartarugas-de-couro no norte do Rio de Janeiro</a> - 05/04/2017
Eventos	3 matérias	<a href="#">Estudo de Impacto Ambiental é apresentado em Paraty e São Sebastião</a> - 14/12/2017
		<a href="#">Petrobras apresenta etapas do projeto Rota 3 a prefeitos do Conleste</a> - 18/12/2017
		<a href="#">Realizada reunião pública em Caraguatatuba para discussão de dados socioambientais analisados no PAIC (Região 2)</a> - 29/12/2017

- **Agenda**

Os gráficos e tabela abaixo trazem uma análise dos 35 eventos publicados no site. Os meses de março e agosto foram os que tiveram maior número de eventos. Com relação às cidades da área de influência, os eventos se concentram em Niterói, Maricá e Saquarema.

Quando é analisado o tipo de evento, verifica-se que, em 2017, a agenda baseou-se praticamente nas atividades do Programa de Compensação da Atividade Pesqueira (PCAP) realizado em atendimento à condicionante do processo e licenciamento do Gasoduto Rota 3.

Gráfico 10. Eventos publicados na agenda distribuídos por mês

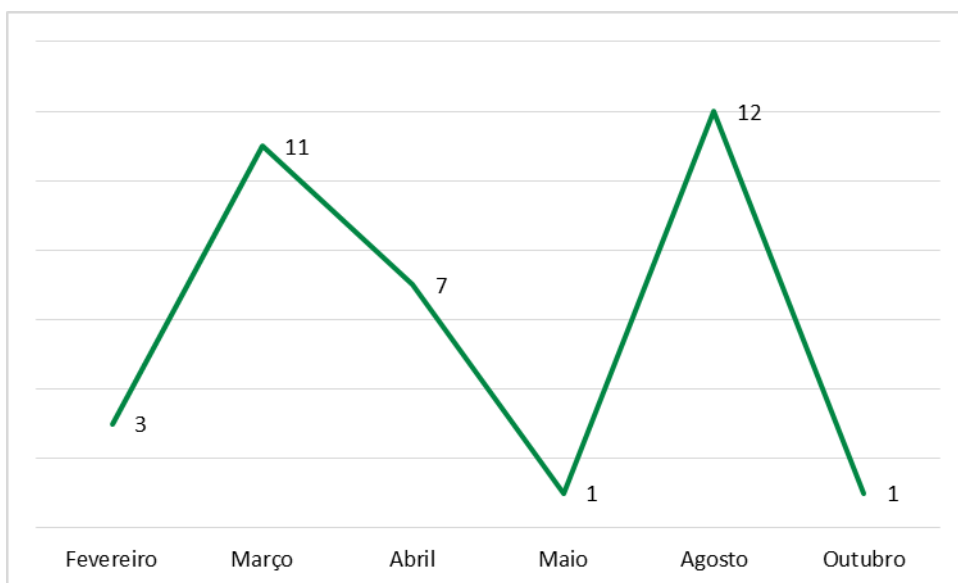


Gráfico 11. Eventos publicados na agenda distribuídos por cidade da área de influência

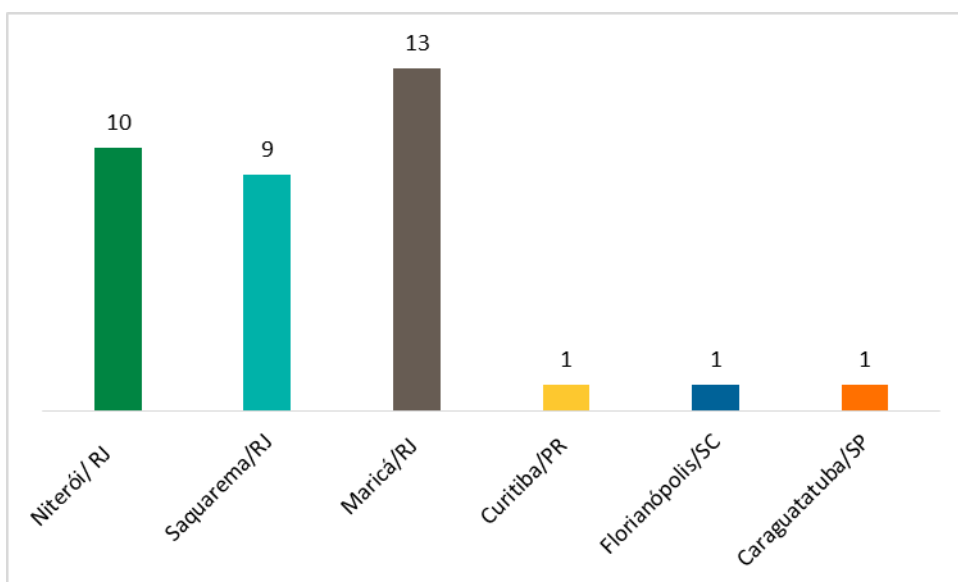


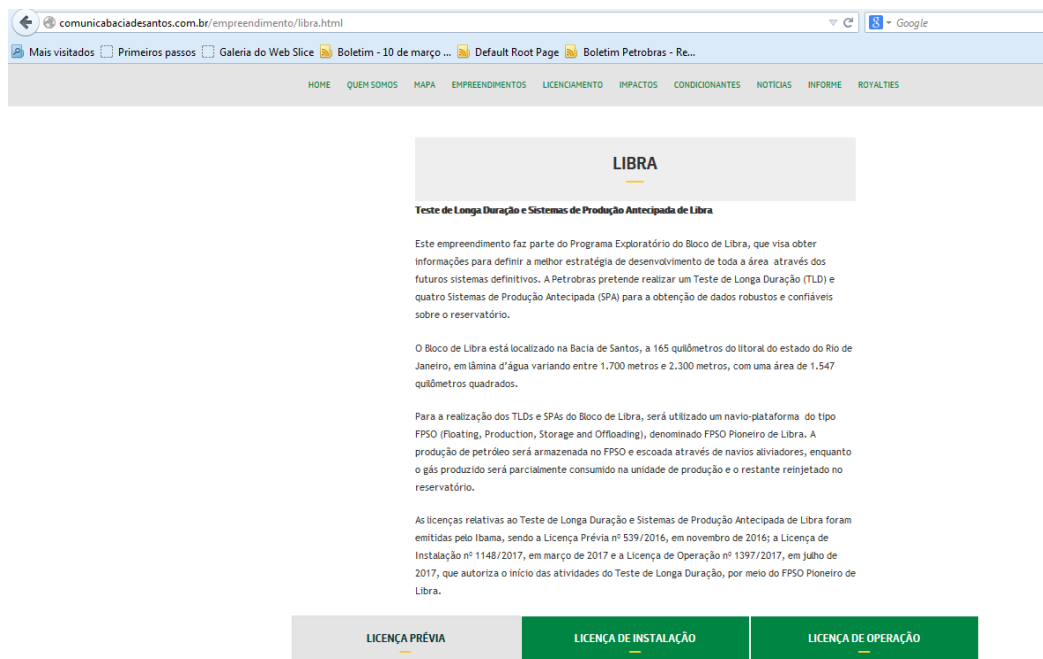
Tabela 4. Eventos publicados na agenda distribuídos por tipo/nome do evento

Por evento	N. de eventos
Reunião do Programa de Compensação da Atividade Pesqueira	31
Apresentação das ações ambientais desenvolvidas pela Petrobras na Bacia de Santos	2
Lançamento do livro MAArE – Monitoramento Ambiental da Reserva Biológica Marinha do Arvoredo e Entorno	1
Rede Comunidade - Bacia de Santos	1

Além disso, foram criadas duas novas páginas para divulgar as informações sobre os empreendimentos de Libra (*Figura 3*) e do Etapa 3 (*Figura 4*). Foram atualizadas também as seções “Mapa”, “Licenciamento” e “Impactos”, com a inclusão da Matriz de Gasodutos (disponível em [http://comunicabaciadesantos.com.br/sites/default/files/matriz\\_de\\_gasodutos.pdf](http://comunicabaciadesantos.com.br/sites/default/files/matriz_de_gasodutos.pdf)).

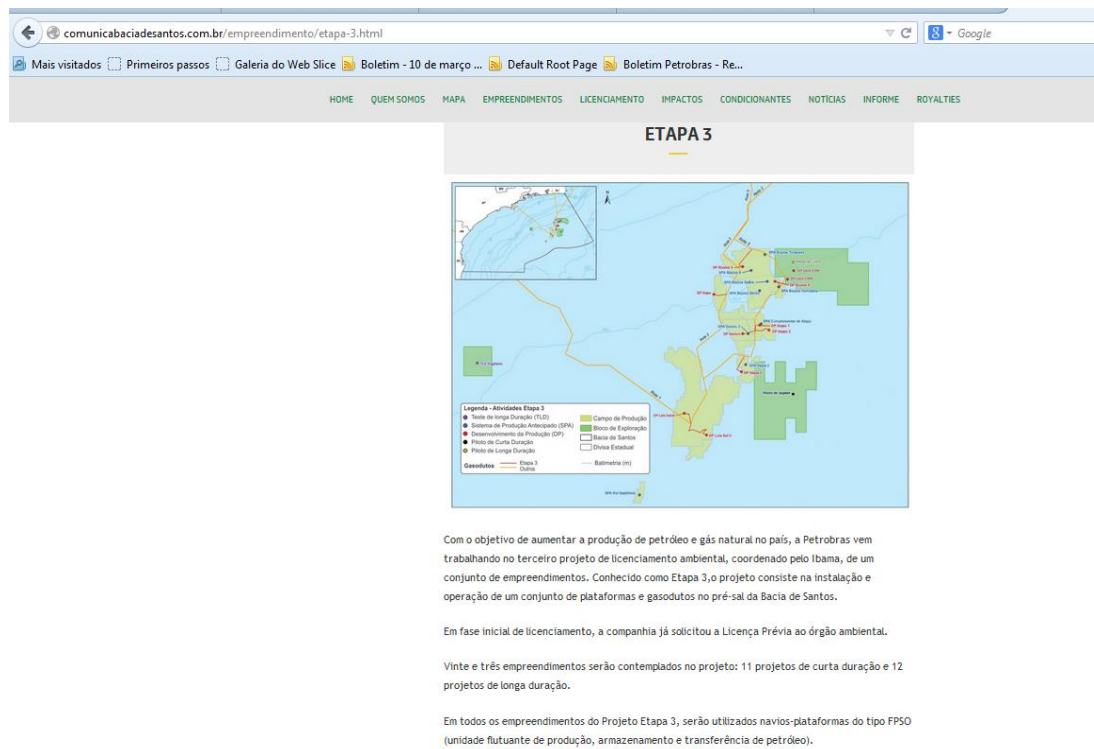
Os textos de apresentação, projetos e relatórios de diversos projetos de condicionante foram atualizados, de acordo com a evolução de cada projeto e, na mesma seção “Condicionantes”, foi inserida a subseção “Outros Projetos”.

Figura 3. Inserção da página sobre o empreendimento de Libra



Disponível em: <http://comunicabaciadesantos.com.br/empreendimento/libra.html>

Figura 4. Inserção da página sobre o empreendimento da Etapa 3



Disponível em: <http://comunicabaciadesantos.com.br/empreendimento/etapa-3.html>



## 5. ANÁLISE DAS METAS E DOS INDICADORES DO PCRS-BS

Quanto ao cumprimento das metas e verificação dos indicadores, referentes às ações de 2017, verifica-se:

Objetivos Específicos	Ações e Metas	Indicadores	Resultados	Meios de Verificação
<p>1. 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;</p> <p>2. Disponibilizar à sociedade informações sobre os impactos ambientais, econômicos e sociais dos empreendimentos e as respectivas medidas mitigadoras e compensatórias;</p> <p>3. Atuar como suporte de comunicação para todos os programas e projetos ambientais em desenvolvimento, concernentes ao processo de licenciamento.</p>	Realizar os grupos focais em 70% dos municípios da área de influência no período de um ano após a aprovação desta proposta.	Quantidade de municípios da área de influência onde foram realizados grupos focais	<b>Realização em 24 municípios (100% dos municípios)</b>	Relatório do estudo qualitativo enviado por meio da correspondência UO-BS 0092/2017 de 10/02/2017, contendo registros fotográficos e listas de presença
		Percepção dos participantes dos grupos focais sobre os impactos causados pela atividade de exploração e produção de petróleo e gás nas suas atividades	<b>Percepção dos participantes foi obtida e está registrado no relatório do estudo qualitativo</b>	
		Avaliação dos participantes sobre a eficácia das ferramentas de comunicação utilizadas no PCRS-BS	<b>Avaliação dos participantes foi obtida e está disponível no relatório do estudo qualitativo</b>	
	Elaborar e distribuir duas edições do Informe Bacia de Santos	Quantidade de edições do boletim informativo publicadas	<b>2 boletins distribuídos</b>	Exemplares do boletim e mailings
	Elaborar, implementar e divulgar o site	Número de acessos ao site	<b>Número de acessos ao site: 19.277</b>  <b>Média de 6,91 atualizações/por mês</b>	Registro de acessos do site

Objetivos Específicos	Ações e Metas	Indicadores	Resultados	Meios de Verificação
4. Manter um canal de comunicação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões.	Responder a 70% dos questionamentos e dúvidas da Central de Atendimento	Percentual de registros respondidos pela central de atendimento	<b>100% dos questionamentos foram respondidos</b>	Relatório da Central de Atendimento

## 6. CONCLUSÃO

Diante do exposto neste relatório, conclui-se que as metas propostas na Revisão 02 do PCRS-BS foram alcançadas. As evidências também demonstram que as ferramentas de comunicação estão se consolidando como canais de relacionamento com os públicos prioritários, ainda que alguns ajustes e melhorias sejam necessários.

Com relação às Atividades Presenciais, conforme consta no Anexo I, a divulgação é um dos pontos que terão incremento para os próximos eventos a fim de garantir maior participação dos públicos de interesse. Vê-se ainda a possibilidade de melhoria da programação, em especial das apresentações teatrais, de forma a se evitar a encenação estereotipada de personagens.

Sobre o Boletim Informativo, percebe-se a necessidade de uma atualização dos mailings de forma a diminuir o retorno de correspondências e ampliar a divulgação. Em 2018, com as reuniões da Rede Comunidade, haverá a oportunidade de ampliar o acesso ao Boletim Informativo e qualificar o mailing, além da distribuição nas atividades dos PEA - Projetos de Educação Ambiental.

Quanto à Central de Atendimento, observou-se um aumento nas demandas, sobretudo via o site. Os canais de atendimento continuarão a ser priorizados garantindo agilidade no retorno.

Por fim, com relação ao site, em 2017, ele se estabeleceu como um repositório de informações sobre os empreendimentos e processos de licenciamento e condicionantes para as atividades da Bacia de Santos. Para 2018, como melhorias, estão a intensificação da divulgação e cadastramento (por meio dos eventos presenciais) e a atualização ágil e constante de um conteúdo mais próximo do público-alvo.

## 7. RESPONSÁVEL TÉCNICO

NOME	ALCIDES AMADEU JUNIOR
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	RELAÇÕES PÚBLICAS
REGISTRO PROFISSIONAL	CONRERP 2ª REGIÃO Nº 3715
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 a profissão Relações Públicas não consta nos termos dessa IN, não há obrigatoriedade ou exigência de inscrição dos Responsáveis Técnicos acima no CTF/AIDA.

NOME	DANIEL FERRARI PENGÓ
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	RELAÇÕES PÚBLICAS
REGISTRO PROFISSIONAL	CONRERP 2ª REGIÃO Nº 3716
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 a profissão Relações Públicas não consta nos termos dessa IN, não há obrigatoriedade ou exigência de inscrição dos Responsáveis Técnicos acima no CTF/AIDA.

NOME	CAROLINA DA CRUZ COSTA
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	JORNALISTA
REGISTRO PROFISSIONAL	Mtb nº36.438
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 a profissão Jornalista não consta nos termos dessa IN, não há obrigatoriedade ou exigência de inscrição dos Responsáveis Técnicos acima no CTF/AIDA.