

# ***Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos (PCSR-BS)***

---

***RELATÓRIO ANUAL  
2019***

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	5
2 PÚBLICO PRIORITÁRIO DE INTERESSE .....	6
3 OBJETIVOS .....	6
4 AÇÕES REALIZADAS .....	7
4.1 Apresentação em Fóruns Existentes .....	8
4.2 Apresentação para equipes dos projetos condicionantes .....	10
4.3 Rede Comunidade - Bacia de Santos .....	15
4.4 Boletim Informativo .....	23
4.5 Central de Atendimento .....	29
4.6 Site .....	32
5 ANÁLISE DAS METAS E DOS INDICADORES DO PCSR-BS .....	37
6. CONCLUSÃO .....	42
7. RESPONSÁVEL TÉCNICO .....	43

## **LISTA DE ANEXOS**

### **Sobre apresentação para Fóruns Existentes**

Anexo I\_Apresentação para Fóruns Existentes\_Evidências

### **Sobre apresentação para projetos condicionantes**

Anexo II\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Litoral Norte\_24\_07

Anexo III\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Angra dos Reis\_30\_08

Anexo IV\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Baía de Guanabara\_2\_10

Anexo V\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Santos\_06\_11

Anexo VI\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Cananéia\_22\_11

### **Sobre o Rede Comunidade:**

Anexo VII – Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Litoral Norte de SP

Anexo VIII - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Angra dos Reis

Anexo IX - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Itajaí

Anexo X - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ BG

Anexo XI - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Baixada Santista

Anexo XII - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Litoral Sul de SP

Anexo XIII\_Rede Comunidade\_Apresentação do PCSR\_Iguape

Anexo XIV\_Rede Comunidade\_Apresentação Contingência\_Iguape



Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

---

Anexo XV\_Rede Comunidade\_Vídeo\_PMAP

Anexo XVI\_Rede Comunidade\_Apresentação PMAP\_Iguape

### **Sobre o Boletim Informativo**

Anexo XVII\_Informe Bacia de Santos\_n.10

Anexo XVIII\_Informe Bacia de Santos\_n.11

Anexo XIX\_Mailling do Boletim Informativo

### **Sobre os Canais de Atendimento**

Anexo XX\_Relatório de divulgação dos canais de atendimento 2019

Anexo XXI\_Relatório de atendimento do 0800\_2019

Anexo XXII\_Relatório dos canais de atendimento\_E-mail e Site\_2019

## 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 2019, na área de influência relativa ao meio socioeconômico dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos, conforme descrito no referido programa de comunicação social.

Os municípios incluídos na área de abrangência de execução do PCSR-BS:

- **No Estado do Rio de Janeiro:** Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Magé, Guapimirim, Itaboraí, São Gonçalo e Niterói (Baía de Guanabara), 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.

As atividades desenvolvidas durante o ano de 2019, relatadas neste documento, foram implementadas conforme previsto na Revisão 04 do PCSR-BS, protocolada em 13 de março de 2019, por meio da Carta UO-BS 122/2019



Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

e aprovada em 28 de março de 2019, por meio do ofício n. 156/2019/COPROD/CGMAC/DILIC.

## **2. PÚBLICO PRIORITÁRIO DE INTERESSE**

São considerados públicos prioritários de interesse do PCSR-BS, conforme revisão 4:

1. Comunidades de pescadores artesanais e instituições representativas do setor pesqueiro;
2. Órgãos públicos;
3. Lideranças comunitárias formais e informais;
4. Representantes de organizações da sociedade civil com ações voltadas a questões socioambientais e de transparência pública;
5. Comunidade acadêmica ligada à área ambiental.

## **3. OBJETIVOS**

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.

### **3.1 Objetivos Específicos**

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

2. Disponibilizar à sociedade informações sobre os impactos ambientais, econômicos e sociais dos empreendimentos e as respectivas medidas mitigadoras e compensatórias.
3. Atuar como suporte de comunicação para todos os programas e projetos ambientais em desenvolvimento, concernentes ao processo de licenciamento.
4. Manter um canal de comunicação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões.
5. 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 2019, no âmbito do PCSR-BS.



Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

Tabela 1. Realização do PCSR-BS em 2019

Ação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
1. Participação em Fóruns existentes												
2. Apresentação para equipe dos projetos condicionantes												
3. Rede comunidade												
4. Boletim Informativo												
5. Central de Atendimento												
6. Site												

#### 4.1. Apresentações do PCSR-BS em fóruns existentes

Conforme consta na proposta técnica do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos (PCSR-BS), revisão 4 (março /2019), desenvolvido pela Petrobras em cumprimento a uma exigência do licenciamento ambiental federal conduzido pelo Ibama, foram realizadas as apresentações do PCSR-BS para os fóruns existentes, compreendendo a área de abrangência do programa. Os objetivos dessas apresentações são levar as informações sobre a companhia, seus empreendimentos, impactos e condicionantes para fóruns onde ainda não havia constância e consolidar a participação da Petrobras onde já havia relacionamento e parcerias estabelecidos.

As tratativas, reuniões com gestores e apresentações ocorreram no período de junho a dezembro de 2019, de acordo com a agenda e cronograma pré-definidos.

##### 4.1.1 Público

As apresentações ocorreram nos seguintes fóruns:

- GT Integrado Pesca de Emalhe das Apas Marinhas Centro, Norte e Sul – apresentações sobre espécies da megafauna marinha



capturadas incidentalmente por artefatos de pesca PMP – Univali (demanda alinhada em conjunto com apresentação PCSR-Bs);

- Câmara Temática de Educação Ambiental do Comitê de Bacias Hidrográficas do Litoral Norte de São Paulo – apresentação PCSR-Bs;
- Apa Marinha Litoral Sul (Litoral Sul/SP) – apresentação do PCSR-Bs;
- Apa Marinha Litoral Centro (Baixada Santista/SP) – apresentação do PCSR-Bs;
- Comitê de Bacias Hidrográficas da Baía da Guanabara (CBH-BG) – Reunião de alinhamento e apresentação;
- Apa Marinha Litoral Norte (Litoral Norte/SP) – reunião para alinhamento e agenda futura para apresentação do PCSR-Bs, devido as reuniões do Plano de Manejo e Condicionante K (Fundação Florestal);
- Univali - Centro Tecnologia Ambiental (Itajaí/SC) - Escola do Mar e Ciência – reunião com coordenador do curso para apresentação do PCSR-Bs.

#### 4.1.2 Conteúdo

O conteúdo da apresentação se dividiu em informações sobre a Petrobras e a Bacia de Santos, sobre a localização dos empreendimentos, campos em produção, com foco no Pré-Sal; também sobre os impactos e os projetos condicionantes de licenças, resposta a emergências, canais de comunicação e as ações do plano de comunicação. A apresentação encontra-se em anexo.



Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

#### **4.1.3 Fóruns como espaços de diálogo**

Concomitante a ação de apresentar o Plano de Comunicação da Bacia de Santos, encontra-se o objetivo de criar e manter relacionamento com estes atores que são parte do público de interesse da empresa, são parceiros dos projetos condicionantes e compartilham informações técnicas sobre o território.

O canal de diálogo com estes atores possibilita atender possíveis demandas pertinentes ao desenvolvimento dos projetos nestas regiões, manter a transparência, sanando dúvidas e informar sobre o andamento dos projetos condicionantes e empreendimentos.

#### **4.1.4 Próximas ações**

Durante este período também foram realizadas participações da Petrobras como instituição convidada em fóruns do litoral sul fluminense, assim como foram enviados e-mails solicitando espaço em suas próximas reuniões. Como resultado, estão pré-agendadas apresentações do PCSR-BS nas próximas reuniões do Conselho da Apa Cairuçu (Paraty-RJ, dia 26/03/20) e do Conselho do Parque Nacional da Serra da Bocaina (Angra dos Reis e Paraty, no Rio de Janeiro e Areias, Cunha, Ubatuba e São José do Barreiros, em São Paulo, data a definir). As evidências farão parte do relatório do próximo período.

#### **4.2. Apresentações do PCSR-BS para equipes dos projetos condicionantes**

Outra novidade introduzida na revisão 4 do PCSR-BS foi a realização de apresentações do programa, de seus canais de comunicação, além das atividades da Petrobras e seus impactos para as equipes que desenvolvem os projetos condicionantes e que têm interface direta com os públicos de interesse.

Fizeram parte dessa ação os seguintes projetos executados na área de influência:

PMP – Projeto de Monitoramento de Praias

PMAP – Projeto de Monitoramento da Atividade Pesqueira

PEA – Programa de Educação Ambiental

PCTT – Projeto de Caracterização de Territórios Tradicionais

PCAP – Plano de Compensação da Atividade Pesqueira

As apresentações foram divididas por região geográfica. Além de facilitar a logística, isso permitiu uma maior integração entre os projetos que atuam na mesma área. Os encontros foram realizados da seguinte forma:

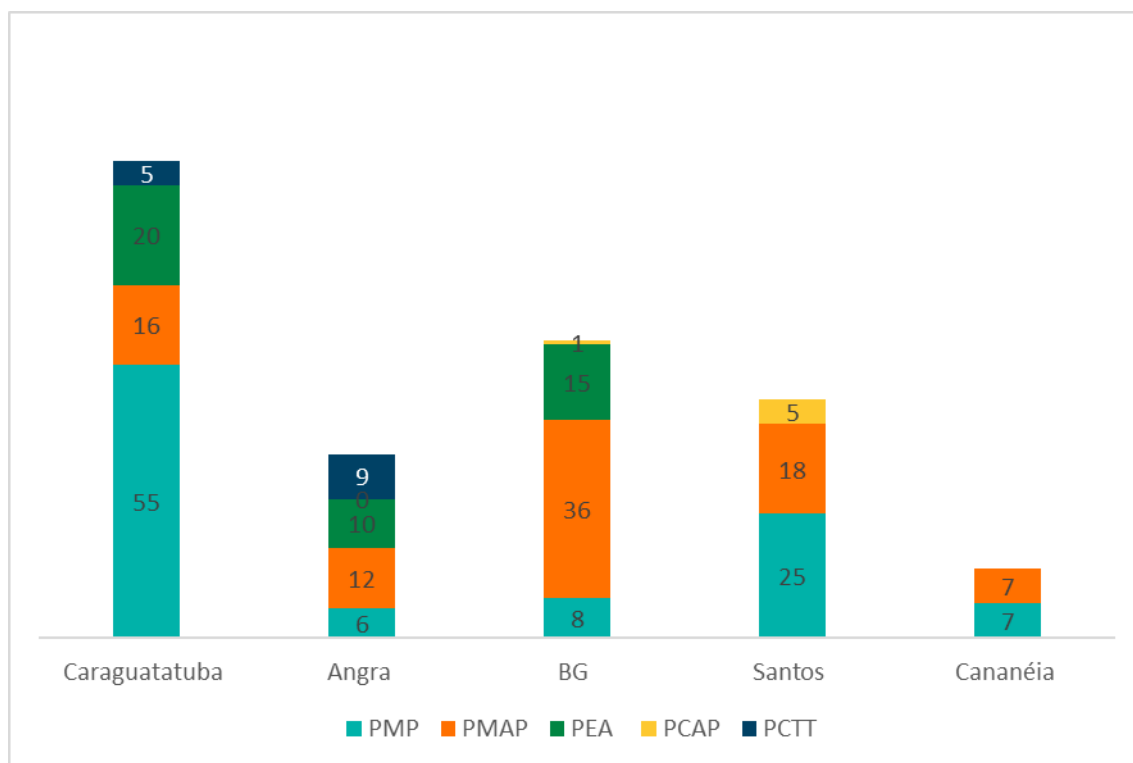
- Litoral Norte de SP – Dia 24 de julho, em Caraguatatuba /SP. Participaram os projetos PCTT, PEA-CV, PMAP e PMP.
- Litoral Sul do RJ – Dia 30 de agosto, em Angra dos Reis/RJ. Participaram os projetos PCTT, PEA-CV, PMAP e PMP.
- Baía de Guanabara – Dia 2 de outubro, no Rio de Janeiro/RJ. Participaram os projetos PEA-BG, PMAP, PMP e PCAP Rota 3.
- Baixada Santista – Dia 6 de novembro, em Santos/SP. Participaram os projetos PMAP e PMP.
- Litoral Sul de SP – Dia 22 de novembro, em Cananéia/SP. Participaram os projetos PMP e PMAP.

Tivemos um total de **255** agentes presentes aos eventos, sendo a maioria do PMP, com 101 agentes; PMAP, 89 e PEA, 45. É importante destacar que cada projeto, pelo seu objetivo, tem um número específico de agentes. Veja no gráfico abaixo o número de presentes por evento:

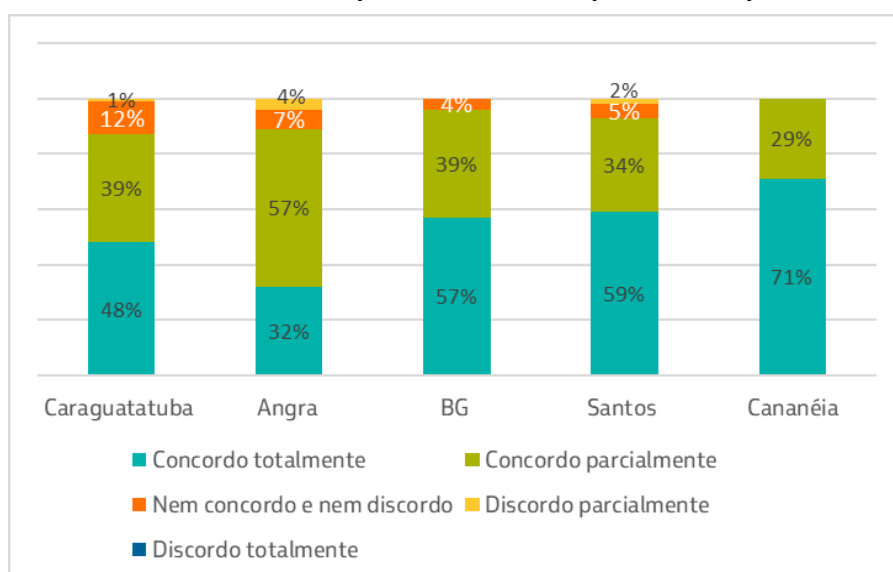


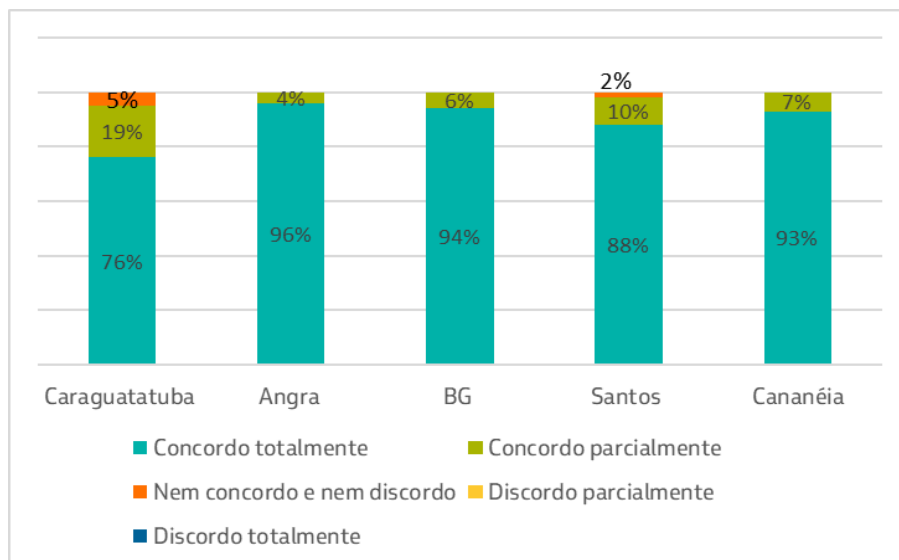
Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

**Gráfico 1: Participantes por projeto condicionante**

Esses encontros também foram muito bem avaliados pelos participantes. A grande maioria dos participantes acredita que o conhecimento adquirido irá contribuir para o desempenho das suas atividades. Da mesma forma, quase a totalidade dos participantes acredita ser muito importante conhecer outros projetos da sua área de atuação.

**Gráfico 2: O conhecimento adquirido irá contribuir para o desempenho das suas atividades?**

**Gráfico 3 - Acredito ser muito importante conhecer outros projetos da minha área de atuação:**

Com relação a meta de atingir 75% dos agentes, em alguns eventos alcançamos e em outros não. Como foi a primeira ação deste tipo e tivemos um bom número de participantes, acreditamos que isso se deve a questões externas, como outros eventos concomitantes (como ocorreu em Cananéia), agenda do projeto e outros compromissos.

Evento LN/SP Caragua (jul/19)			
	nº agentes	nº presentes	% de presentes
PCTT	8	5	62,5
PEA	19	20(*)	105,26
PMAP	16	16	100,00
PMP	83	55	66,27
<b>Média geral</b>			<b>84,25</b>

(\*) Tivemos a participação de gestores que ficam na sede administrativa do projeto.

Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

Evento LS/RJ Angra (ago/19)			
	nº agentes	nº presentes	% de presentes
PCTT	8	9*	112%
PEA	14	10	71,43
PMAP	19	12	63,16
PMP	32	6**	18,75
Média geral			66,33

(\*) Tivemos a participação de gestores que ficam na sede administrativa do projeto.

Evento BG/RJ Rio (out/19)			
	nº agentes	nº presentes	% de presentes
PCAP ROTA 3	1	1	100
PEA	23	15	65,22
PMAP	50	36	72
PMP	17	8**	47,06
Média geral			71,07

Evento BS/SP - Santos (nov/19)			
	nº agentes	nº presentes	% de presentes
PMAP	29	18	62,07
PMP	88	25**	28,41
Média geral			45,24

Evento LS/SP Cananéia (nov/19)			
	nº agentes	nº presentes	% de presentes
PMAP	10	7***	70
PMP	37	7***	18,92
Média geral			44,46

(\*\*) A partir de setembro, tivemos baixa participação dos agentes do PMP devido a troca de contrato.

(\*\*\*) No mesmo dia do evento, houve uma reunião realizada pela Cetesb em que foi necessária a participação das equipes.

As evidências detalhadas estão nos anexos:

Anexo II\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Litoral Norte\_24\_07

Anexo III\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Angra dos Reis\_30\_08

Anexo IV\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Baía de Guanabara\_2\_10

Anexo V\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Santos\_06\_11

Anexo VI\_ Relatório Apresentação para Projetos Condicionantes\_Cananéia\_22\_11

### 4.3 Rede Comunidade – Bacia de Santos

Conforme previsto no planejamento do PCSR-Bs para 2019, foram realizados **10 eventos presenciais** do Rede Comunidade Bacia de Santos, com o objetivo de ampliar os fóruns de participação e diálogo, estabelecendo um relacionamento mais próximo e transmitindo conteúdos relevantes.

O calendário proposto inicialmente na revisão 4 do PCSR-Bs (*Tabela 2*) sofreu pequenos ajustes de datas, conforme melhor data para realização para a região (eventos comemorativos, feriados regionais, temperatura etc). A maior alteração foi na regionalização da Baía de Guanabara. Com o início do trecho terrestre da Rota 3, entendemos como adequado abordar este assunto com os públicos de Maricá e Itaboraí.

Tabela 2: Cronograma previsto e sua regionalização

Cronograma previsto								
Regionalização		UF	Cidade	ago	set	out	nov	dez
Grupo 7	Litoral Norte de SP 2	SP	Ilhabela	8/08				
		SP	São Sebastião					
Grupo 6	Litoral Norte de SP 1	SP	Ubatuba	10/08				
		SP	Caraguatatuba					
Grupo 8	Litoral Sul do RJ	RJ	Paraty		14/09			
		RJ	Angra dos Reis					
		RJ	Mangaratiba					
Grupo 9	Baía Guanabara 1	RJ	Duque de Caxias		26/09			
		RJ	Guapimirim					
		RJ	Magé					
		RJ	Rio de Janeiro (Ilha do Governador)					
Grupo 10	Baía Guanabara 2	RJ	Rio de Janeiro (demais localidades)		28/09			
		RJ	Itaboraí					
		RJ	São Gonçalo					
		RJ	Niterói					
		RJ	Maricá					
Grupo 2	Vale do Ribeira 1	SP	Cananéia			17/10		
		SP	Boqueirão Sul (Ilha Comprida)					
Grupo 3	Vale do	SP	Iguape			19/10		

	Ribeira 2	SP	Ilha Comprida					
Grupo 4	Baixada Santista 1	SP	Cubatão				28/11	
		SP	Guarujá					
		SP	Bertioga					
		SP	Santos					
		SP	São Vicente					
Grupo 5	Baixada Santista 2	SP	Itanhaém				30/11	
		SP	Mongaguá					
		SP	Peruíbe					
		SP	Praia Grande					
Grupo 1	Foz do Rio Itajaí	SC	Itajaí					14/12
		SC	Navegantes					

Tabela 3: Cronograma dos eventos realizados e sua regionalização

Eventos realizados								
Regionalização		UF	Cidade	ago	set	out	nov	dez
Grupo 7	Litoral Norte de SP 1	SP	Ubatuba					
		SP	Caraguatatuba	15/08				
Grupo 6	Litoral Norte de SP 2	SP	Ilhabela					
		SP	São Sebastião	17/08				
Grupo 8	Litoral Sul do RJ	RJ	Paraty					
		RJ	Angra dos Reis		12/09			
		RJ	Mangaratiba					
Grupo 1	Foz do Rio Itajaí	SC	Itajaí		27/09			
		SC	Navegantes					
Grupo 10	Baía de Guanabara 2	RJ	Itaboraí			17/10		
		RJ	Maricá					
Grupo 9	Baía Guanabara 1	RJ	Duque de Caxias					
		RJ	Guapimirim					
		RJ	Rio de Janeiro (Ilha do Governador)			19/10		
		RJ	São Gonçalo					
		RJ	Niterói					
Grupo 4	Baixada Santista 1	SP	Cubatão				30/11	
		SP	Guarujá					
		SP	Bertioga					
		SP	Santos					
		SP	São Vicente					
Grupo 5	Baixada Santista 2	SP	Itanhaém				28/11	
		SP	Mongaguá					
		SP	Peruíbe					
		SP	Praia Grande					
Grupo 2	Vale do Ribeira 1	SP	Cananéia					14/12
		SP	Boqueirão Sul (Ilha Comprida)					
Grupo 3	Vale do	SP	Iguape					



#### 4.3.1 Avaliação geral dos eventos da Rede Comunidade – Bacia de Santos

##### a. Sobre os eventos

Os resultados detalhados de cada evento e suas respectivas evidências estão anexadas a este relatório em:

*Anexo VII – Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Litoral Norte de SP*

*Anexo VIII - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Angra dos Reis*

*Anexo IX - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Itajaí*

*Anexo X - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ BG*

*Anexo XI - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Baixada Santista*

*Anexo XII - Relatório Final\_ Rede Comunidade\_ Litoral Sul de SP*

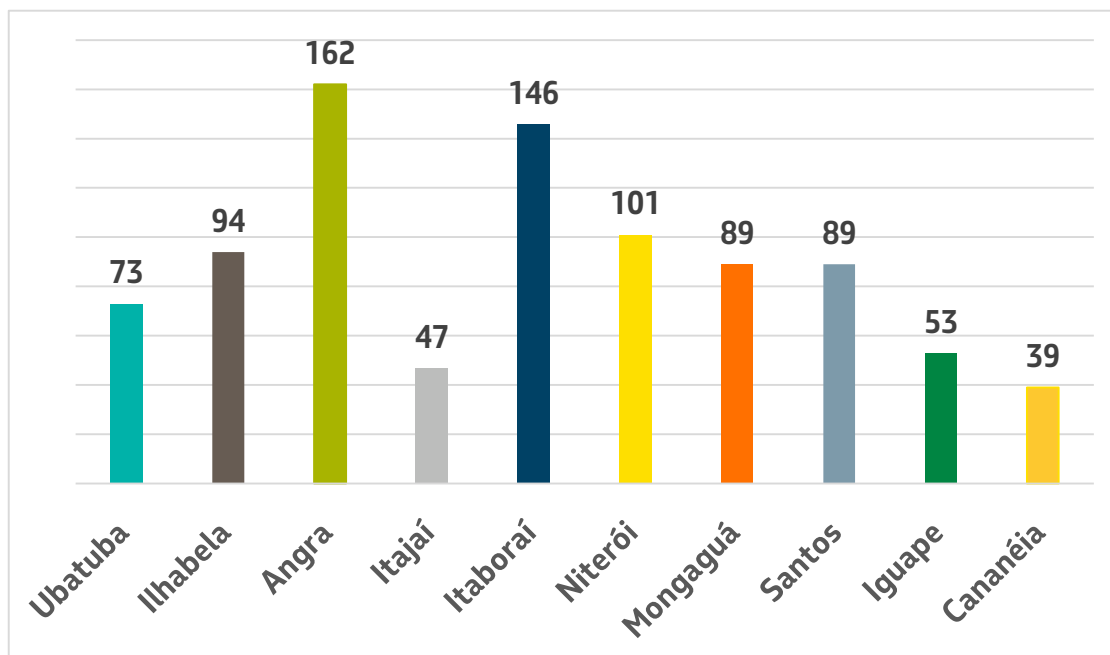
##### b. Sobre o público

Foram realizados 10 eventos, que totalizaram 893 pessoas presentes, uma média de 89 pessoas por evento. No gráfico abaixo, uma síntese de público presente por evento.



Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

**Gráfico 4: Realização dos Rede Comunidade: local e número de pessoas presentes**

### c. Sobre o conteúdo

De uma forma geral, os eventos tiveram o seguinte conteúdo:

- Apresentação 1: Conheça a Petrobras e suas atividades na Bacia de Santos
- Esquete teatral: Introduzindo o tema “Contingência”
- Apresentação 2: Contingência – Como a Petrobras se prepara para resposta a possíveis emergências
- Vídeo: Explicando as atividades desenvolvidas pelo PMAP
- Apresentação 3: PMAP - Projeto de Monitoramento da Atividade Pesqueira.

Em Itaboraí, a Apresentação 3 do PMAP foi substituída pela apresentação do Rota 3 – Trecho Marítimo e Terrestre.

Um modelo das apresentações realizadas pode ser verificado nos anexos abaixo. Importante destacar que houve pequenas alterações nas

apresentações ao longo dos eventos, adequando os dados para cada região. As apresentações do PMAP foram as mais “customizadas”, pois se referiram aos dados daquela região específica. Anexos segue o conteúdo das últimas apresentações, realizadas em Iguape:

*Anexo XIII\_Rede Comunidade\_Apresentação do PCSR\_Iguape*

*Anexo XIV\_Rede Comunidade\_Apresentação Contingência\_Iguape*

*Anexo XV\_Rede Comunidade\_Vídeo\_PMAP*

*Anexo XVI\_Rede Comunidade\_Apresentação PMAP\_Iguape*

#### **d. Avaliação do público sobre o evento**

Como fica demonstrado no *gráfico 3*, o evento foi bem avaliado pelos participantes: a grande maioria dos respondentes considerou o Rede Comunidade como “Ótimo” e “Bom”. Na média, portanto, tivemos 75% de aprovação.

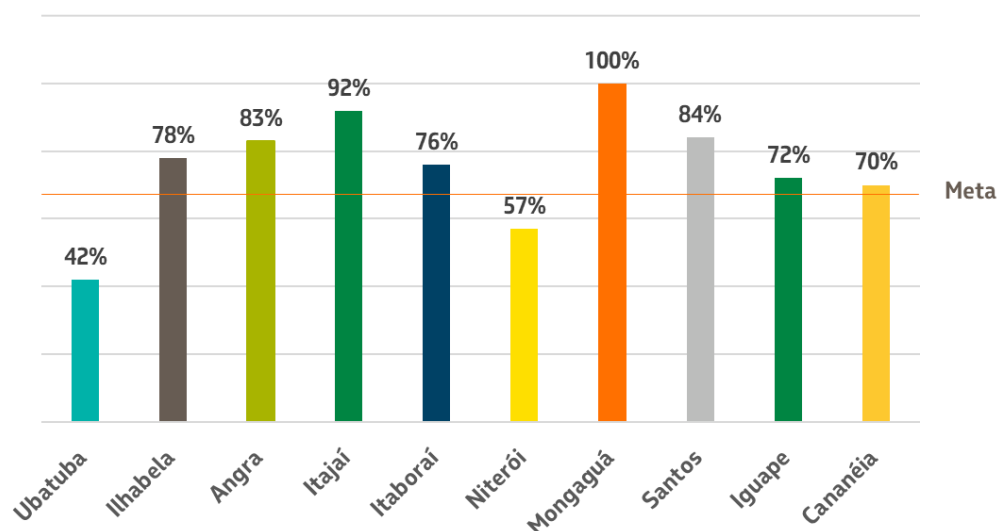
Cabe uma ressalva: os dois locais com menor índice de aprovação foram Ubatuba e Niterói, justamente os eventos em que tivemos o maior número de questionamentos (questionamentos estes que não diziam respeito apenas às atividades da Bacia de Santos, a grande maioria, inclusive, eram de assuntos externos às nossas atividades). Isso poderá ser verificado no relatório específico desses eventos.

**Gráfico 5: Avaliação geral do evento**



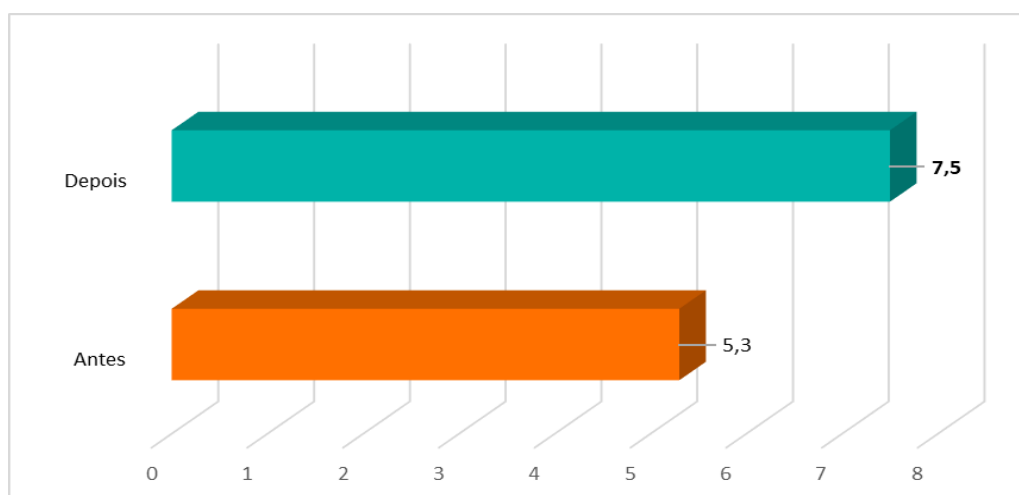
Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020



Com relação ao conteúdo, o evento também atingiu seu objetivo de aumentar o nível de informação a respeito das atividades da Petrobras na região. Em pergunta específica, os respondentes consideraram, em média, um aumento de 2 pontos em relação ao seu grau de conhecimento, se comparado antes e depois do evento.

**Gráfico 6: De 0 a 10, como você acha que ficou seu nível de informação a respeito das atividades da Petrobras na Bacia de Santos, ANTES E DEPOIS DO EVENTO?**



#### e. Sobre cadastramento no site

A realização das atividades presenciais também tinha como objetivo secundário e meta específica o aumento no número de cadastrados no site, como uma forma de garantir a continuidade no relacionamento ao longo do ano, com o envio constante de informações atualizadas sobre a Bacia de Santos. Neste sentido, os eventos realizados atingiram o objetivo com o cadastramento em média de 34% dos participantes (conforme demonstra *gráfico 7*).

Entretanto em algumas cidades, ficamos com um número muito baixo de inscritos no site. A percepção da equipe organizadora é que boa parte do público não tem e-mail. Isso é ratificado quando recebemos as fichas de inscrição do site preenchida, mas sem e-mail de contato. Além disso, muitos dos presentes também informam verbalmente que não possuem conta de e-mail.

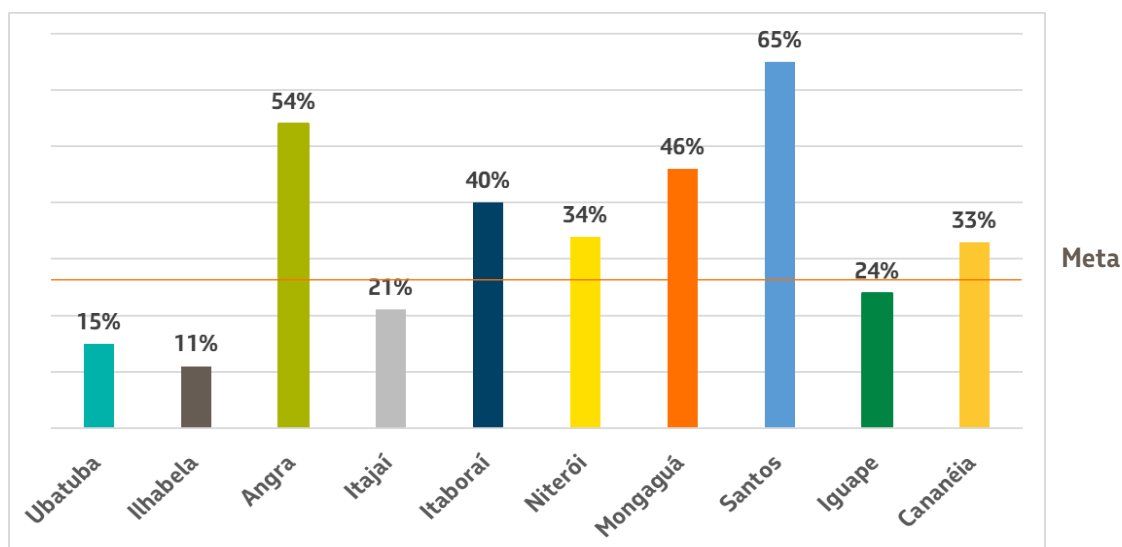
Por isso, acreditamos que podemos continuar incentivando as inscrições no site no evento, mas isso não deve ser uma meta do Rede Comunidade, até porque o conteúdo disponível no site não é voltado diretamente para esse público.

**Gráfico 7: Cadastrados no site por cidade**



Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020



#### f. Considerações finais

De uma forma geral, a Petrobras considera que os eventos realizados da Rede Comunidade – Bacia de Santos cumpriram seus objetivos e se mostraram como uma importante ferramenta para o diálogo com seus públicos de interesse.

Com a realização de 10 eventos em toda a área de influência da Bacia de Santos foi possível verificar as particularidades das demandas de cada região.

Entre os principais pontos, destacamos:

- A grande quantidade de questionamentos e participação em algumas regiões específicas – ainda que parte não dizia respeito a atuação da Petrobras – demonstra, de certa forma, a necessidade da realização de eventos de relacionamento como esses.
- Ajustes nos eventos ao longo de sua realização. Como poderá ser visto com relatórios específicos dos eventos da Rede Comunidade, foi necessário realizar ajustes para melhorar a experiência do participante como, por exemplo, ajuste de horário, retirada da exposição do CDA (Centro de Defesa Ambiental) pela falta de interesse dos participantes,

inclusão de palestra sobre o Rota 3 na região diretamente impactada (Maricá e Itaboraí) etc.

- Cadastramento do site: os eventos demonstram baixo interesse e/ou número de participantes com e-mail para realizar o cadastramento.
- Óleo nas praias do Nordeste: alguns eventos do Rede Comunidade coincidiram com a divulgação das notícias a respeito da presença de óleo nas praias do Nordeste, o que causou grande apreensão do público. Como uma das palestras era a respeito de contingência e a Petrobras estava atuando diretamente na limpeza das praias atingidas, esse foi um assunto bastante recorrente a partir de setembro.

Em suma, acreditamos que alguns pontos de melhoria ainda podem ser implementados, assim como pequenas mudanças que fazem parte do processo natural da organização de eventos cíclicos. Mas a realização de 2019 mostrou que foi iniciado um processo de relacionamento e divulgação de informações para os públicos da área de influência que precisa ser mantido, em especial nas regiões mais críticas e impactadas.

#### **4.4 Boletim Informativo**

Conforme previsto no Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos para o ano de 2019 foram produzidas e distribuídas duas edições do Boletim “Informe Bacia de Santos” nos meses de abril e outubro.

A edição número 10 (*Anexo XVII\_Informe Bacia de Santos\_n.10*), vigente de abril a setembro de 2019, trouxe as matérias abaixo:

- Matéria de Capa: Mais cinco plataformas começam a operar na Bacia de Santos: mapa com as plataformas em operação,



Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

informações sobre a exploração e curiosidades sobre o que é um campo de petróleo e como ele é descoberto;

- Projetos ambientais: Saiba mais sobre o projeto de monitoramento de cetáceos
- Projetos ambientais: Projeto de Educação Ambiental da Costa Verde: fortalecimento das comunidades pesqueiras para a permanência no território
- Royalties pagos em 2018
- Informações sobre a licença prévia do Etapa 3
- Além de uma página dedicada a divulgar o 0800.

Já a edição nº 11 (*Anexo XVIII\_Informe Bacia de Santos\_n.11*), vigente de outubro/19 a março de 2020, abordou os seguintes assuntos:

- Projeto de Monitoramento de Praias (PMP): matéria com um balanço dos 4 anos de atuação
- Preparação para emergências: Gasoduto rota 3 é cenário de exercício para testar procedimentos de resposta à emergência
- Projeto ambiental: Projeto de Caracterização da Bacia de Santos inicia nova fase de coleta de dados
- Projeto ambiental: Projetos Povos dá início a caracterização de territórios tradicionais
- Rede Comunidade: cobertura dos eventos realizados na área de influência
- Royalties pagos até agosto de 2019
- Empreendimentos: início de produção da P-68 nos campos de Berbigão e Sururu
- Além de uma página dedicada a divulgar o 0800.

*Tabela 4: Matérias publicadas em cada edição sobre os temas prioritários do PCSR-BS*



Status dos projetos de produção e escoamento de petróleo e gás natural	1	1
Atuação presente e futura da Petrobras nos municípios do PCSR-BS	1	
Informação sobre os projetos condicionantes de licenças ambientais	2	4
Ações ligadas ao tema segurança e meio ambiente		1
Royalties	1	1
Processo de licenciamento ambiental	1	

Conforme proposto na revisão 4, os Boletins foram impressos para serem distribuídos apenas nos eventos presenciais. Os demais públicos de interesse constantes no mailing receberam os boletins por e-mail, com link para acessar o informativo pelo site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br).

*Tabela 5. Boletim impresso n. 10 - tiragem e quantidade total distribuída*

AÇÃO / EVENTO	QUANTIDADE
PEA / PAIC	1.500
Rede Comunidade (eventos de agosto e setembro)	1.000
Fóruns existentes	300
Apresentação para projetos condicionantes	100
Reserva técnica	100
<b>Total</b>	<b>3.000</b>

*Tabela 6. Boletim impresso n. 11 - tiragem e quantidade total distribuída*

AÇÃO / EVENTO	QUANTIDADE
PEA / PAIC	1.000
Rede Comunidade (outubro, novembro e dezembro)	760
Apresentação para projetos condicionantes (BG, BS, LS)	200
Fóruns existentes	200
Centros de Reabilitação	700
Reserva técnica	100
<b>Total</b>	<b>3.000</b>

Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

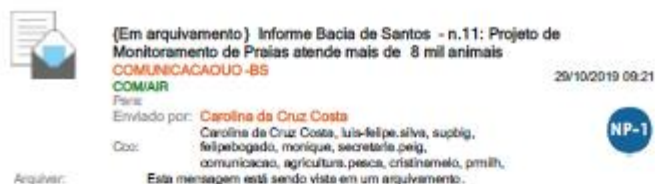
A distribuição digital da edição n. 10 foi enviada no dia 5 de maio de 2019, conforme imagem abaixo.

Figura 1: Informe Bacia de Santos: nº10



Já a edição n.11 foi enviada no dia 29 de outubro de 2019, conforme:

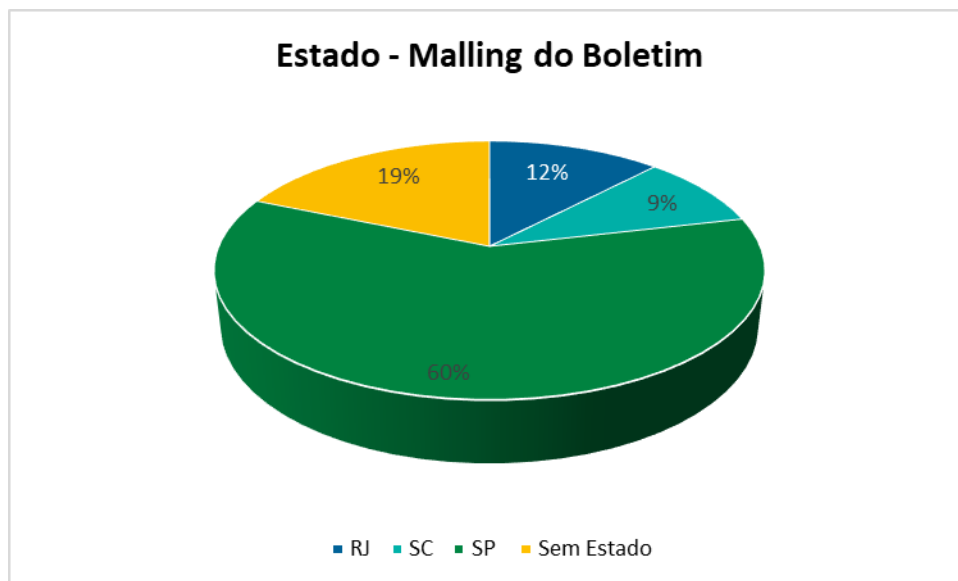
Figura 2: Informe Bacia de Santos: nº11



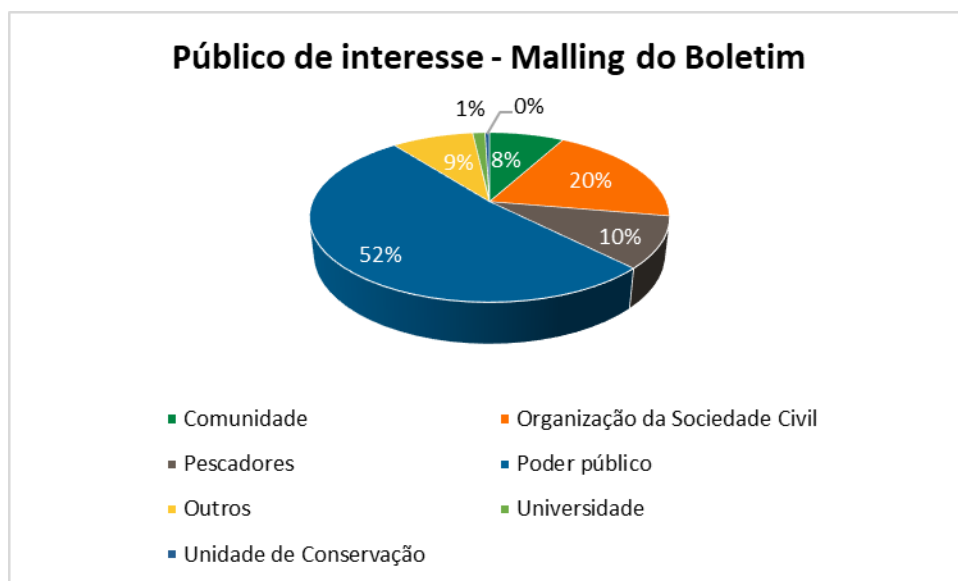
Numa análise do mailing de distribuição eletrônica, verifica-se o percentual de distribuição por público de interesse e por Estado. Nos gráficos 8 e 9 nota-se que a maior parte do mailing refere-se ao público do Estado de São Paulo (dada a extensão geográfica desta área de influência). Em relação ao público de interesse, cerca de 50% é voltado para o poder público. Ou seja, se os eventos presenciais estão mais voltados à comunidade e aos pescadores, esse veículo de comunicação está mais voltado ao poder público.

Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

**Gráfico 8. Distribuição eletrônica por Estado**

\*Sem Estado, refere-se ao mailing em que constam dados básicos da entidade e email, sem endereço completo.

**Gráfico 9: Distribuição Eletrônica do Boletim por público de interesse**




O mailing de distribuição eletrônica está disponível em *Anexo XIX\_Mailing do Boletim Informativo*

Todas as edições do Informe Bacia de Santos estão disponíveis para consulta e download, no site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br)

*Figura 3. Inserção do Boletim no site*

## CONFIRA ABAIXO AS EDIÇÕES ANTERIORES

Caso queira ser informado sobre a publicação de uma nova edição do Informe Bacia de Santos, [clique aqui](#) e preencha os dados solicitados.

 <b>Informe outubro/2019</b> Informe semestral da Bacia de Santos - edição 09 <a href="#">DOWNLOAD DO INFORME.</a>	 <b>Informe Abril / 2019</b> Informe semestral da Bacia de Santos - edição 10 <a href="#">DOWNLOAD DO INFORME.</a>	 <b>Informe Setembro / 2018</b> Informe semestral da Bacia de Santos - edição 09 <a href="#">DOWNLOAD DO INFORME.</a>
--	--	---

## 4.5 Central de Atendimento

Conforme previsto na revisão 4 do PCSR-Bs, em março de 2019, realizamos a alteração do número 0800 77 00 112 (específico do PCSR-Bs) para o número 0800 728 9001 (número de atendimento de toda a Petrobras). Com isso realizamos todo um esforço de comunicação, que está descrito no *Anexo XX\_Relatório de divulgação dos canais de atendimento 2019*.

Além do telefone, também foi disponibilizado durante todo o ano os canais de atendimento: e-mail [comunica.uobs@petrobras.com.br](mailto:comunica.uobs@petrobras.com.br) e um formulário para contato, no site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br)

Em 2019, recebemos 15 demandas pelo atendimento telefônico, 62 solicitações por e-mail e por meio do formulário de contato do site, **totalizando 77 atendimentos e encaminhamentos**. Todas as demandas foram respondidas, conforme detalhamento nos: *Anexo XXI\_Relatório de atendimento*



Técnico Responsável

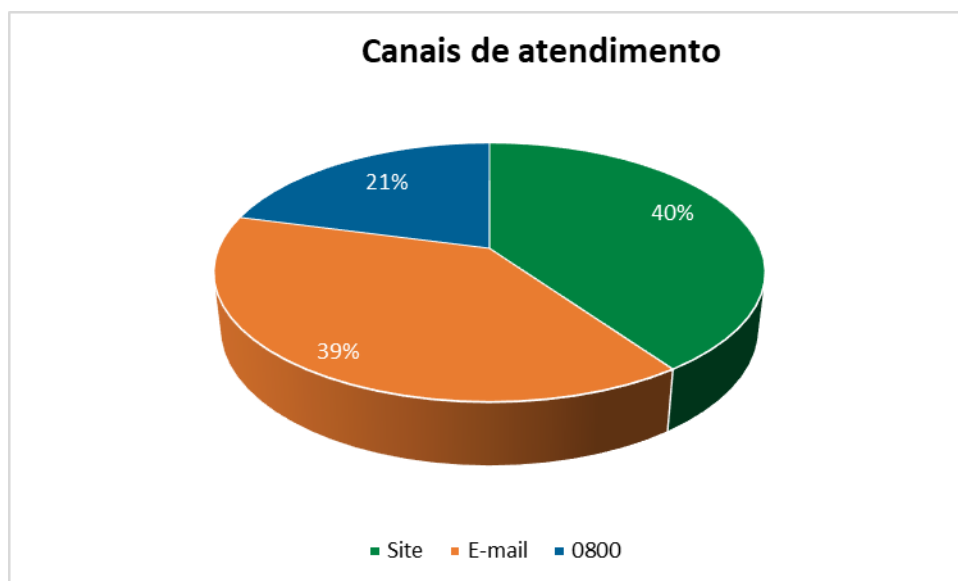
Revisão 00  
01/2020

do 0800\_2019 e Anexo XXII\_Relatório dos canais de atendimento\_E-mail e Site\_2019.

Se somarmos a esses números as demandas específicas para inscrição nos eventos do Rede Comunidade, totalizaremos 138 demandas em 2019, sendo 61 oriundas das demandas do Rede (29 via 0800 e 32 via canais eletrônicos). As evidências dessas demandas estão nos relatórios de divulgação específicos de cada evento do Rede Comunidade.

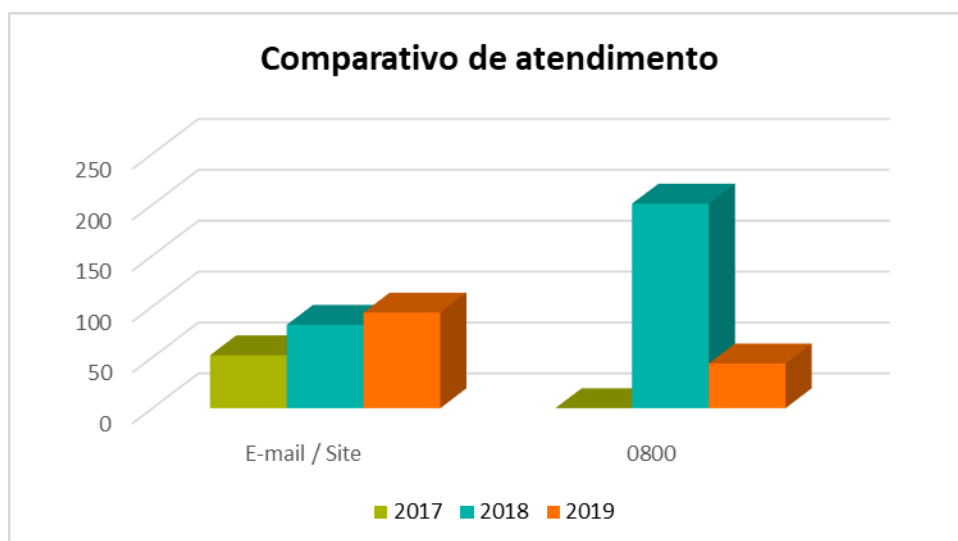
Como é possível verificar visualmente no *Gráfico 10*, a maioria das demandas entrou pelos canais digitais: site e e-mail.

**Gráfico 10: Porcentagem de atendimento das demandas por canais (excluindo demandas de inscrição para o Rede)**



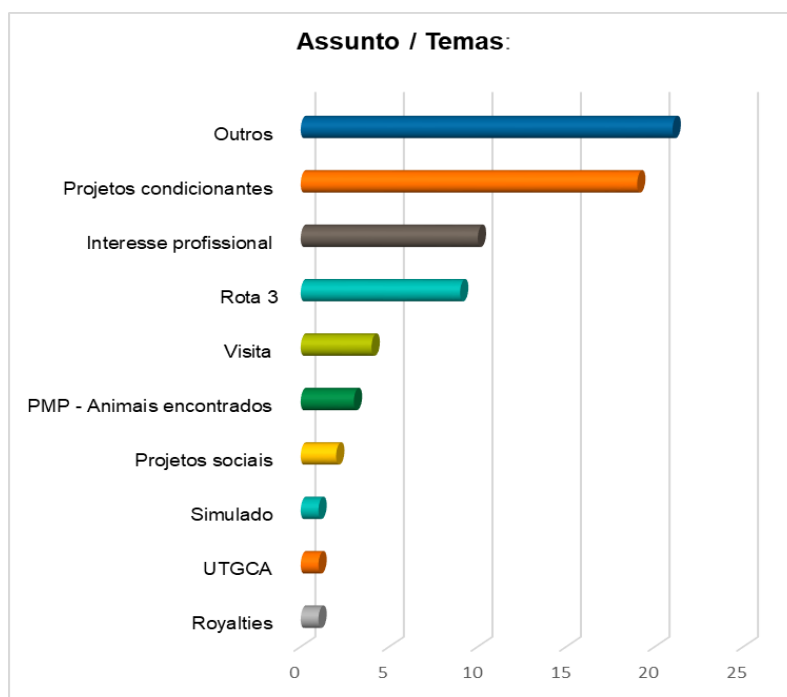
Em comparação com 2018, houve uma queda de 48% no número de demandas recebidas pelos nossos canais de atendimento, conforme gráfico abaixo. Isso se deve ao fato de que 2018 foi um ano atípico, devido a realização de audiências e reuniões públicas.

**Gráfico 11: comparativo das demandas 2017, 2018 e 2019 (incluindo demandas relativas às audiências e eventos do Rede Comunidade):**



Quanto aos temas mais demandados, excluindo informações diversas não relacionadas diretamente ao PCSR, classificada como “outros”, em primeiro lugar está informações sobre projetos condicionantes, seguido por interesse profissional.

**Gráfico 12: Temas e assuntos mais frequente das demandas**



Técnico Responsável

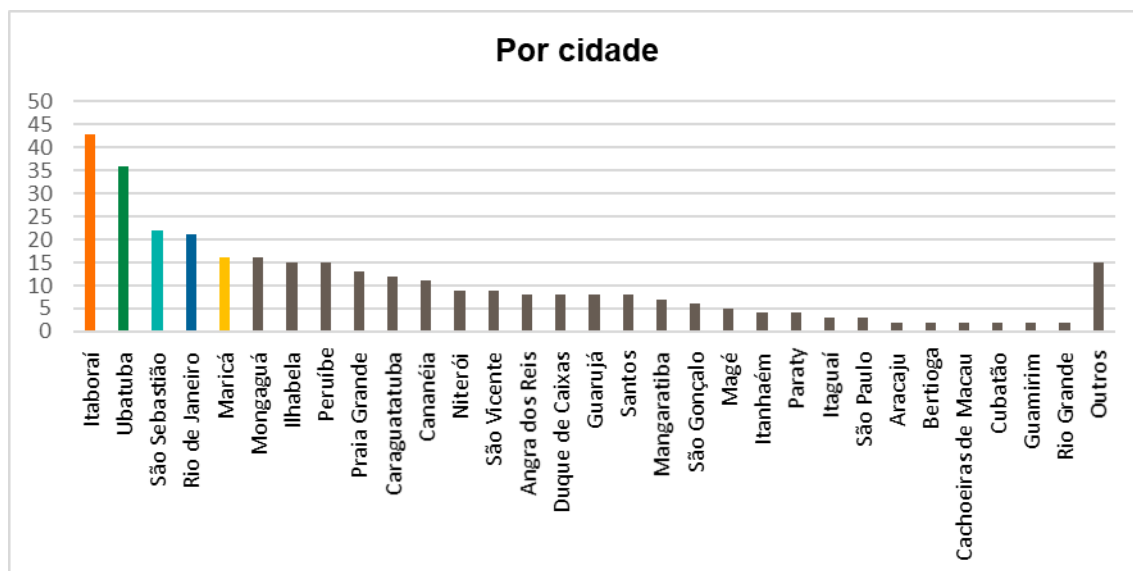
Revisão 00  
01/2020

## 4.6 Site

Em 2019, o site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br) migrou de servidor, passando a ser gerido por outro fornecedor. Neste processo, a nova agência não configurou o *Google Analytics* (ferramenta que permite verificar o número de acessos e tipo de navegação dos usuários). Com isso, não foi possível medir o número de acessos ao site no ano. Esse problema foi identificado por ocasião da elaboração deste relatório e já corrigido, de forma que não se repetirá em 2020.

O site permite que o visitante se cadastre para receber notificações sobre a publicação de novos conteúdos. O cadastro foi preenchido por 376 pessoas, um aumento de 50% em relação a 2018, quando tivemos 186 inscritos. Sem dúvida nenhuma, o Rede Comunidade é o responsável pelo aumento de inscritos no site.

**Gráfico 13: Número dos cadastrados no site por cidade**

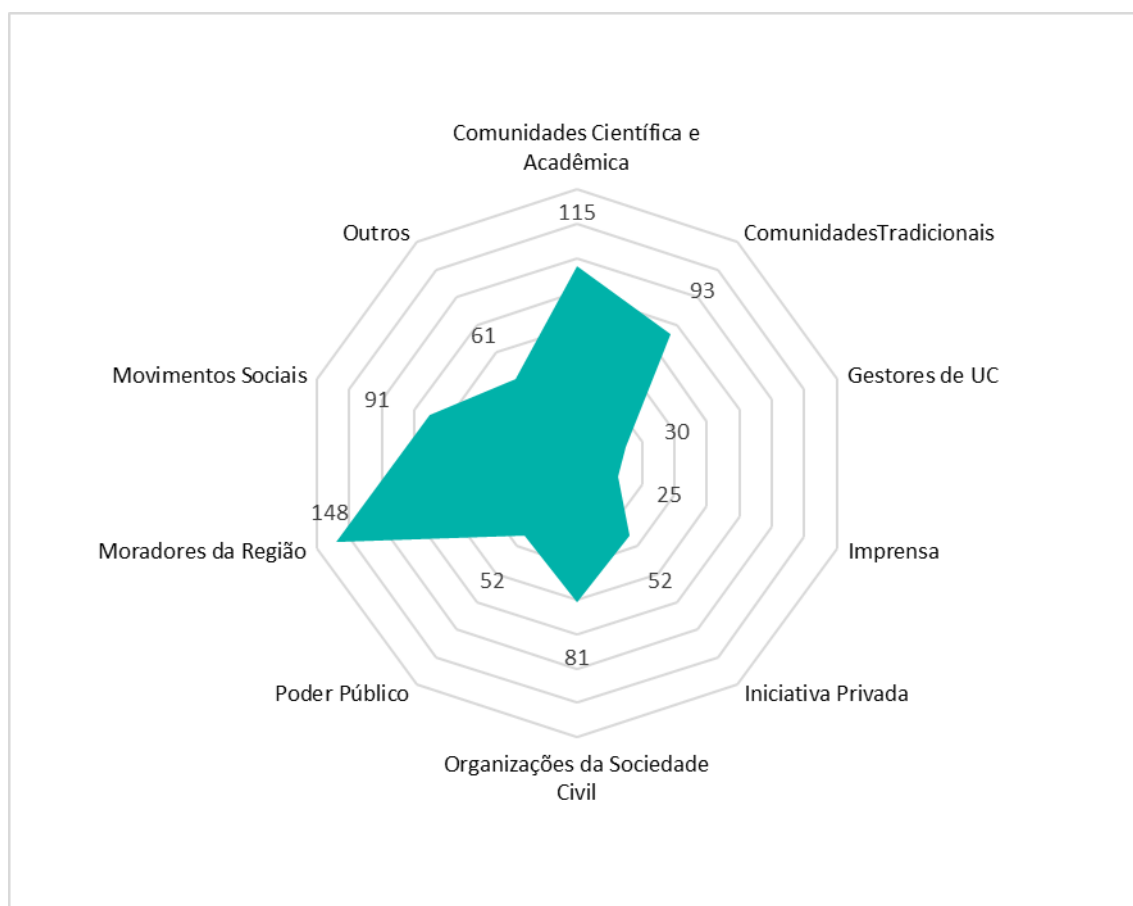


(\*) Outras cidades foram Araruama, Brasília, Cabo Frio, Curitiba, Iperó, Itaoca, Laguna, Macaé, Mauá, Mogi das Cruzes, Pelotas, Santana do Parnaíba, São Carlos, São José dos Campos e Tremembé (todas com uma inscrição).



Quanto ao perfil do público cadastrado, os principais são: moradores, comunidade científica e acadêmica e comunidades tradicionais. Vale destacar que cada pessoa poderia escolher mais de um perfil simultaneamente.

**Gráfico 14: Perfil dos cadastrados no site por público**



#### 4.6.1 Sobre o conteúdo

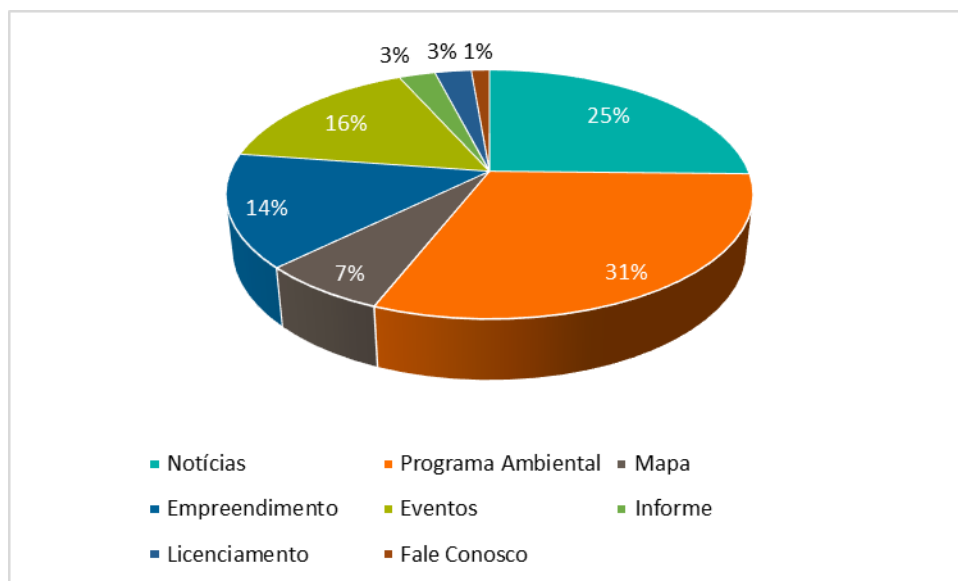
Com relação à atualização do conteúdo, ao longo do ano, tivemos 75 novos conteúdos e/ou atualizações, uma média de 6,25 novos conteúdos por mês. Houve uma pequena queda de atualização em relação a 2018, quando tivemos 86 atuações. Cabe ressaltar que este indicador é apenas uma referência, já que a atualização depende da necessidade de divulgação e da existência de conteúdo relevante.

Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

Ao analisar a inserção de novos conteúdos e/ou atualização por “menu” do site, verifica-se que a atualização de Projetos Ambientais teve o maior número de novos conteúdos, seguidos por Notícias.

**Gráfico 15: Atualização do site por “Menu/seção”**



Ainda com relação à atualização do conteúdo, foram publicados, ao longo do ano de 2019, dois informes (Informe Bacia de Santos – edição 8 e 9), 19 notícias e 12 inserções na agenda (basicamente divulgação dos eventos da Rede Comunidade).

#### **4.6.2 Notícias**

Ao longo de 2019, foram publicadas 19 matérias no menu “Notícias”. O tema mais divulgado foi o Projetos Ambientais, com matérias que envolvem os projetos condicionantes.

Gráfico 16: Publicação de matérias por temas

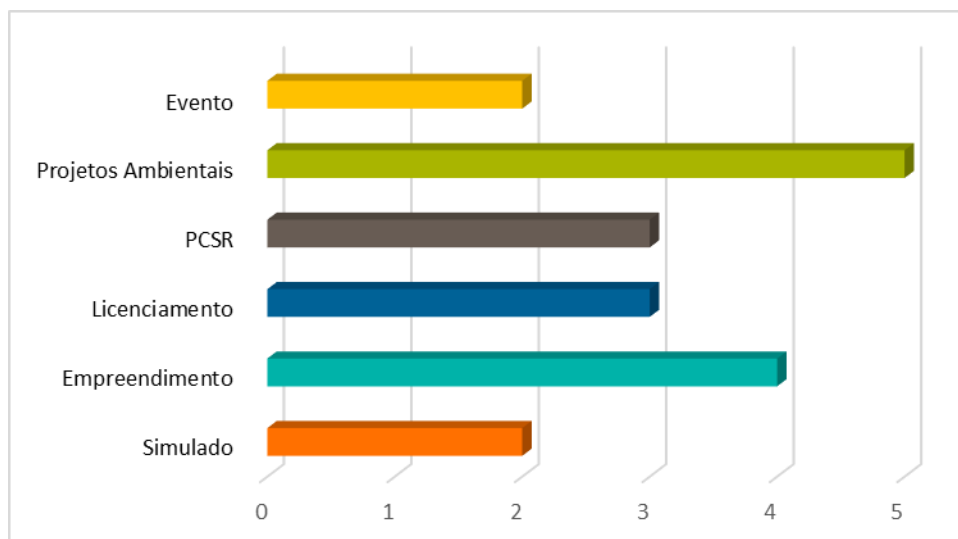


Tabela 5. Relação de matérias publicadas no site

Tema	Matéria	Seção	Data
<b>Empreendimento</b> 4 matérias	Iniciamos operação da P-68 e produção do campo de Berbigão	Notícias	27/11/2019
	Petrobras recebe a primeira licença de instalação do Projeto Etapa 3	Notícias	21/08/2019
	Petrobras inicia produção na P-76 e na P-77, no campo de Búzios, no pré-sal da Bacia de Santos	Notícias	29/03/2019
	Plataforma P-67 inicia produção no campo de Lula, no pré-sal da Bacia de Santos	Notícias	05/02/2019
<b>Evento</b> 2 matérias	Seminário discute a relação de dependência e estratégias futuras para os recursos do petróleo no Litoral Norte de SP	Notícias	25/10/2019
	Petrobras realiza Fórum Ambiental da Bacia de Santos	Notícias	19/06/2019
<b>Licenciamento</b> 3 matérias	Petrobras recebe licença de operação da P-68	Notícias	14/11/2019
	Projeto Etapa 3 do pré-sal obtém a licença prévia	Notícias	09/04/2019
	Ibama concede licenças de operação para as plataformas P-76 e P-77 no campo de Búzios	Notícias	29/03/2019

Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020

<b>PCSR</b> <i>3 matérias</i>	Encontros da Rede Comunidade ampliam o diálogo com públicos impactados pelas atividades da Petrobras	Notícias	27/12/2019
	Evento reúne projetos condicionantes da Bacia de Santos	Notícias	30/09/2019
	Litoral norte de São Paulo recebe os primeiros eventos da Rede Comunidade em 2019	Notícias	27/08/2019
<b>Projetos Ambientais</b> <i>5 matérias</i>	Ampliação do Centro de Reabilitação e Despetrolização de Animais Marinhos no Guarujá	Notícias	21/08/2019
	Projeto Povos mostrará situação de comunidades tradicionais de RJ e SP	Notícias	24/07/2019
	Inauguramos Centro de Reabilitação e Despetrolização de Animais Marinhos do Pontal do Paraná	Notícias	27/06/2019
	Projeto de Monitoramento de Praias (PMP) participa do lançamento do Plano Nacional de Combate ao Lixo no Mar	Notícias	02/04/2019
	Grupo de cachalotes é avistado e filmado na Bacia de Santos	Notícias	21/03/2019
<b>Simulado</b> <i>2 matérias</i>	Petrobras realiza simulado de emergência no projeto Gasoduto Rota 3	Notícias	21/08/2019
	Petrobras realiza simulado de emergência na plataforma P-66 na Bacia de Santos	Notícias	15/04/2019

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

Objetivos específicos a serem atingidos	Ações	Metas	Indicadores quantitativos e/ou qualitativos	Resultados 2019	Evidência
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.	<b>Apresentações do PCSR em fóruns existentes</b>	Realizar uma apresentação por ano por fórum que solicitar a apresentação.	Número de reuniões em que foi apresentado o PCSR-BS em relação ao número de solicitações. No caso de impossibilidade da participação da Petrobras no fórum/reunião por conta de indisponibilidade dos solicitantes, será evidenciado.	<b>Realizamos 6 apresentações em Fóruns da área de abrangência.</b>	Fotos, Ata e lista de presença.
2. Disponibilizar à sociedade informações sobre os impactos ambientais, econômicos e sociais dos empreendimentos e as respectivas medidas mitigadoras e compensatórias.		Realizar um mapeamento de todos os	Número de participantes inseridos no mailing em relação ao número total	<b>Todos os participantes já faziam parte do nosso mailing. Lista de</b>	Lista de contatos obtidos nesses
3. Atuar como suporte de comunicação para todos os programas e projetos ambientais em desenvolvimento, concernentes ao					

<p>processo de licenciamento.</p> <p>4. Manter um canal de comunicação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões.</p> <p>5. 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.</p>		participantes do fórum e inseri-los no mailing de recebimento digital do Boletim e do Site.	de participantes.	<b>presença dos Fóruns em anexo.</b>	eventos/ reuniões.
	<b>Apresentações do PCSR para equipes dos projetos condicionantes</b>	Realizar a disseminação / apresentação para 75% das equipes dos projetos condicionantes indicados.	Percentual de integrantes das equipes que participaram da reunião de divulgação do PCSR-BS.	Na média geral dos 5 eventos, tivemos a presença de <b>62,27% dos agentes presentes.</b>	Fotos e lista de presença.
	<b>Atividades Presenciais (Rede Comunidade)</b>	Realizar 10 encontros por ano, sendo um em cada região;  Obter avaliação positiva de pelo menos 65% dos participantes que	Número de encontros realizados.  Percentual de avaliação positiva, em relação ao número de questionários de avaliação respondidos, em cada um dos eventos.	<b>10 encontros realizados.</b>  <b>Média geral de 75% de avaliação positiva.</b>	Resultados dos questionários de avaliação, listas de presença, registro fotográfico e/ou filmagem e registro dos materiais distribuídos.

		responderem a avaliação, em cada um dos eventos;			
		Cadastrar pelo menos 25% do total de participantes dos eventos no site de Comunicação da Bacia de Santos;	Percentual de participantes dos eventos cadastrados no site da Comunicação da Bacia de Santos.	<b>Média de cadastramento de 34% dos participantes gerais dos eventos.</b>	
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.	<b>Boletim Informativo</b>	Publicar duas edições por ano do Boletim Informativo.	Número de edições do Boletim publicadas por ano.	<b>Duas edições foram publicadas em 2019.</b>	Layout do material;
2. Disponibilizar à sociedade informações sobre os impactos ambientais, econômicos e sociais dos empreendimentos e as respectivas medidas mitigadoras e compensatórias.		Publicar, em cada edição, matérias relativas aos conteúdos prioritários, com linguagem simples e	Número de matérias relativas aos conteúdos prioritários.	<b>Todas as matérias publicadas no Boletim eram referentes ao conteúdo prioritário, 13 matérias no total</b>	Registro de entrega dos boletins (foto, registro no portal, mailing)

3. Atuar como suporte de comunicação para todos os programas e projetos ambientais em desenvolvimento, concernentes ao processo de licenciamento.		recursos gráficos.		(contabilizando os 2 boletins publicados em 2019).	
4. Manter um canal de comunicação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões.	<b>Central de Atendimento</b>	Responder a 100% dos questionamentos recebidos pelos canais de atendimento.	Porcentagem de registros recebidos e respondidos pela central de atendimento.	<b>100% das demandas foram respondidas.</b>	Relatório anual contendo o número de registros recebidos e respondidos.



<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> <p>4. Manter um canal de comunicação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões.</p>	<b>Site</b>	<p>Aumentar em 20% o número de acessos ao site ao ano.</p> <p>Manter o site atualizado.</p>	<p>Número de acessos ao site.</p> <p>Número de atualizações realizadas no período.</p>	<p><b>Com problemas na migração do servidor do site, não foi possível medir neste ano o número de acessos.</b></p> <p><b>Tivemos um total de 75 atualizações, o que corresponde a uma média de 6,25 conteúdos novos por mês.</b></p>	<p>Relatório anual com os dados de acesso e conteúdos mais acessados, além das inserções realizadas no período e melhorias implementadas.</p>
---	-------------	---	--	--	---

## **6. CONCLUSÃO**

Diante do exposto neste relatório, conclui-se que 2019 foi um ano importante para consolidar os eventos presenciais como ferramentas para informação e relacionamento com os públicos de interesse. Destaque para a realização das reuniões com os agentes de campo dos projetos condicionantes, que permitiram a troca de experiência e conhecimento entre os projetos que atuam na mesma área geográfica.

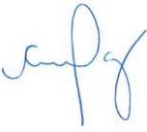
Além disso, a realização dos 10 eventos previstos no Rede Comunidade permitiu avaliar as especificidades de cada região, suas demandas em relação à Petrobras e a outros órgãos (prefeituras, Ibama, Fundação Florestal etc.) e até mesmo o interesse em participar desses encontros (em alguns locais tivemos grande participação, em outros, pouco interesse).

Para 2020, a equipe técnica iniciará o processo para a implantação do Plano Macrorregional de Gestão de Impactos Sinérgicos das Atividades Marítimas de Produção e Escoamento de Petróleo e Gás Natural, conforme proposto pelo Ibama. Em paralelo, entendemos que esse relacionamento, que estamos construindo com os públicos de interesse ao longo dos anos, deve ser mantido.

## 7. RESPONSÁVEL TÉCNICO

NOME	DANIEL FERRARI PENGO
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.

