

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

---

***RELATÓRIO ANUAL  
2020***

## 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 WhatsApp como instrumento de comunicação .....	8
4.3 Encontros articulados ao PEA-BG.....	20
4.4 Boletim Informativo .....	21
4.5 Central de Atendimento .....	26
4.6 Site .....	28
5 ANÁLISE DAS METAS E DOS INDICADORES DO PCSR-BS.....	35
6. CONCLUSÃO.....	39
7. RESPONSÁVEL TÉCNICO .....	40

## **LISTA DE ANEXOS**

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

Anexo I\_Ata Reunião Conselho PNSB 06.03

### **Sobre WhatsApp**

Anexo II\_WhatsApp\_Vídeo PMP\_BS

Anexo III\_WhatsApp\_Card0800

Anexo IV\_WhatsApp\_PodcastPEA

Anexo V\_WhatsApp\_Folder procedimentos

Anexo VI\_WhatsApp\_Vídeo PMC

Anexo VII\_WhatsApp\_Podcast PCTT

Anexo VIII\_WhatsApp\_Vídeo PMAP

Anexo IX\_Pesquisa de Avaliação do WhatsApp

### **Sobre Encontros Articulados do PEA-BG**

Anexo X\_PEA\_BG

Anexo XI\_Pesquisa de avaliação\_PEA\_BG

### **Sobre o Boletim Informativo**

Anexo XII\_Informe Bacia de Santos\_n.12

Anexo XIII\_Informe Bacia de Santos\_n.13

---

## **Sobre os Canais de Atendimento**

Anexo XIV\_Relatório de atendimento 2020

## **Sobre Site Comunica Bacia de Santos**

Anexo XV\_Relatório de acesso ao site\_2020

Anexo XVI\_Relatório notícias mais acessadas\_2020

## 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 2020, na área de influência relativa ao meio socioeconômico dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos, conforme descrito no referido programa de comunicação social.

Conforme Plano de Trabalho - Revisão 6 (Junho/2020), os municípios incluídos na área de abrangência de execução do PCSR-BS são:

- **No Estado do Rio de Janeiro:** Maricá, Niterói, São Gonçalo, Itaboraí, Guapimirim, Magé, Duque de Caxias, Rio de Janeiro, 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.

As atividades realizadas ao longo de 2020 foram implementadas conforme previsto na Revisão 05 do PCSR-BS, protocolada em 17 de fevereiro de 2020, por meio da Carta UO-BS 089/2020 e aprovada em 13 de maio de 2020 por meio do ofício n. 284/2020/COPROD/CGMAC/DILIC e também das atividades

realizadas na Revisão 06 do PCSR-BS, solicitada através do Parecer Técnico nº 195/2020 COPROD/CGMAC/DILIC (SEI nº 7566495).

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

São considerados públicos prioritários de interesse do PCSR-BS:

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 2020, no âmbito do PCSR-Bs.

*Tabela 1. Realização do PCSR-Bs em 2020*

Ação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
1. Participação em Fóruns existentes												
2. WhatsApp												
3. Encontros Articulado ao PEA-BG												
4. Boletim Informativo												
5. Central de Atendimento												
6. Site												

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

Em 2020, por conta das restrições impostas pela pandemia, tivemos apenas uma apresentação do PCSR-BS na Reunião do Conselho do Parque Nacional da Bocaina, em Paraty, realizada de forma presencial, no dia 6 de março de 2020.

Nesta ocasião, apresentamos as ações do PCSR-BS e tivemos alguns questionamentos do público presente, que foram sobre:

- Diferença entre Petrobras e Transpetro;
- Critérios para recebimento de royalties no caso de municípios com instalações;
- Informações e questionamentos sobre os seguintes projetos: PAIC, PEA-Costa Verde e o PCTT.

*Veja Anexo I\_ Ata Reunião Conselho PNSB 06.03.*

As equipes da Petrobras mantiveram presença em outros fóruns ao longo do ano, mas não houve uma apresentação específica sobre o PCSR-BS. Em algumas reuniões, foram realizados esclarecimentos das atividades da Petrobras na região e informado o status dos projetos condicionantes, em especial durante a pandemia. Foram participações nas reuniões da Apa Marinha Litoral Sul, da Apa Marinha Litoral Centro e da Apa Marinha Litoral Norte.

#### **4.2 WhatsApp como instrumento de comunicação para equipes dos projetos condicionantes de licença**

Conforme previsto no Plano de Trabalho - Revisão 6, foi implantado um projeto piloto para a utilização do WhatsApp como instrumento de comunicação com os públicos de interesse do PCSR-BS.

Esse projeto envolveu uma lista de transmissão com os agentes de campo dos projetos condicionantes do Litoral Norte de São Paulo e Sul do Rio de Janeiro, a saber: PMAP, PMP, PEA e PCTT. Relatamos que devido a um problema no



aditivo do contrato de execução do PMAP em SP, não foi possível realizar o piloto com esse público. Na tabela abaixo é possível verificar a participação dos agentes por projeto. No total, **tivemos 130 participantes**.

*Tabela 2. Público participante do piloto*

Projeto	NºParticipantes
PMAP-RJ	30
PCTT	16
PMP	68
PEA	16
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

#### 4.2.1 Sobre o canal

Para viabilização desse canal, foi criado uma “Lista de Transmissão” no WhatsApp Business para envio dos informativos.

Algumas questões sobre esse canal:

- Autorização do público: dentro das boas práticas do canal e atendendo à LGPD, foi necessária a autorização prévia do público para acesso e uso do número de telefone. Conforme estabelecido na lei, o usuário precisa autorizar expressamente o uso de seus dados e para qual canal se destina. Realizamos isso em julho/20.
- Tamanho dos arquivos. Verificamos que o canal não aceita arquivos muito pesados, ele corta vídeos longos ou não envia áudios acima de um limite. As boas práticas do canal recomendam que sejam enviados links para outros locais, inclusive como uma forma de não sobrecarregar o acesso à internet do público que está recebendo.

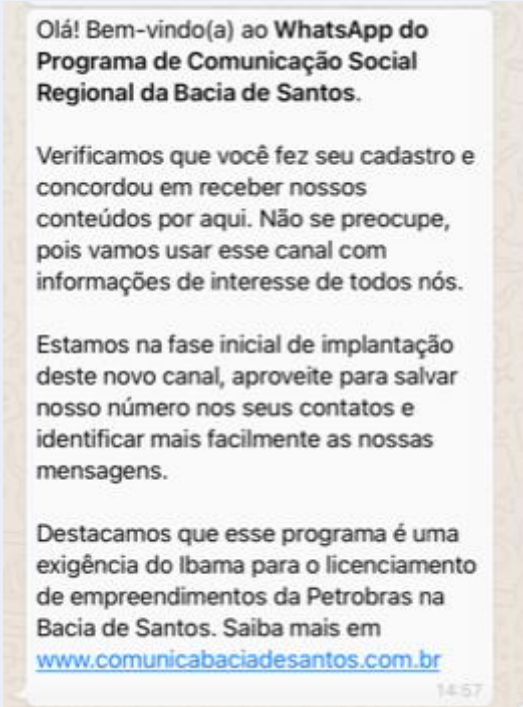

- Para o envio via lista de transmissão, era necessário que o público salvasse o telefone de origem em seus contatos. Para isso, tivemos que enviar mensagens individuais com essa recomendação. O problema desse canal é que não é possível saber se o contato foi realmente salvo e se, de fato, a pessoa está recebendo a lista de transmissão. Ou seja, não há como verificar se a mensagem de fato chegou ao destinatário.
- Foram levantadas outras opções, como a criação de um “grupo fechado” na ferramenta, descartada pelo fato de que os números dos participantes ficam acessíveis a todos (uma grande vulnerabilidade e contrária à LGPD).

#### **4.2.2 Sobre o conteúdo**

Ao longo do período de agosto a dezembro, foram enviadas 11 mensagens ao público participante, sendo 2 conteúdos por mês, em média a cada 15 dias.

Na tabela abaixo é possível verificar as datas e conteúdos enviados, que foram definidos com base em: (1) interesse do público pelo conteúdo, (2) necessidade de informar as ações e resultados dos projetos condicionantes (como medida de mitigação das nossas atividades) e (3) potencial de viralização.

Tabela 3. Evidências de datas e conteúdos compartilhados no piloto

	DATA		CONTEÚDO	FORMATO SUGERIDO	EVIDÊNCIAS
1	Agosto	20/08	Boas-vindas	Texto	 <p>Olá! Bem-vindo(a) ao WhatsApp do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos.</p> <p>Verificamos que você fez seu cadastro e concordou em receber nossos conteúdos por aqui. Não se preocupe, pois vamos usar esse canal com informações de interesse de todos nós.</p> <p>Estamos na fase inicial de implantação deste novo canal, aproveite para salvar nosso número nos seus contatos e identificar mais facilmente as nossas mensagens.</p> <p>Destacamos que esse programa é uma exigência do Ibama para o licenciamento de empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos. Saiba mais em <a href="http://www.comunicabaciadesantos.com.br">www.comunicabaciadesantos.com.br</a></p>
2	Agosto	28/08	PMP - mote 5 anos	Vídeo curto	 <p>Olá! Conheça nesse vídeo um pouco mais sobre o Projeto de Monitoramento de Praias que completa 5 anos na Bacia de Santos, com mais de 2,7 mil animais devolvidos à natureza! Saiba mais em <a href="http://www.comunicabaciadesantos.com.br">www.comunicabaciadesantos.com.br</a></p>

Anexo II \_WhatsApp\_Vídeo PMP\_BS

4 Setembro 16/09 Divulgação do Card 0800



Anexo III \_WhatsApp\_Card0800

5 Setembro 29/09 Podcast - PEA Áudio



Anexo IV \_WhatsApp\_Podcast PEA

6 Outubro 15/10 Procedimentos em casos de vazamentos PDF com infográfico

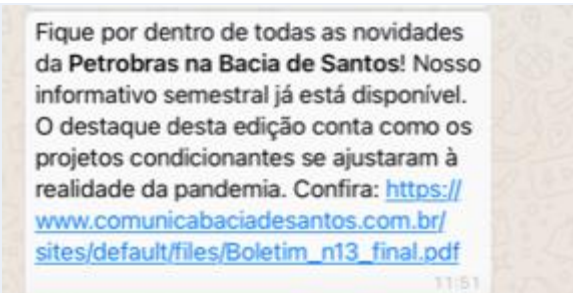



Anexo V \_WhatsApp\_Folder procedimentos

7 Outubro 30/10 5 anos do PMC Vídeo



Anexo VI \_WhatsApp\_Vídeo PMC

8	Novembro	6/11	Boletim informativo	Texto + link para o site	 <p>Fique por dentro de todas as novidades da <b>Petrobras na Bacia de Santos</b>! Nosso informativo semestral já está disponível. O destaque desta edição conta como os projetos condicionantes se ajustaram à realidade da pandemia. Confira: <a href="https://www.comunicabaciadesantos.com.br/sites/default/files/Boletim_n13_final.pdf">https://www.comunicabaciadesantos.com.br/sites/default/files/Boletim_n13_final.pdf</a></p> <p>11:51</p>
---	----------	------	---------------------	--------------------------	--

9	Novembro	20/11	PCTT mote - Dia da consciência negra	Áudio	 <p>Olá! Você está recebendo mais uma edição do <b>podcast do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos</b>.</p> <p>Neste dia 20 de novembro, convidamos você para conhecer a atuação do <b>projeto Povos</b>, que atua com comunidades quilombolas em Angra dos Reis, Paraty e Ubatuba, além das comunidades indígenas e caiçaras. 📌</p> <p>12:37</p> <p>7:06 12:37</p>
---	----------	-------	--------------------------------------	-------	--

Anexo VII \_WhatsApp\_Podcast PCTT

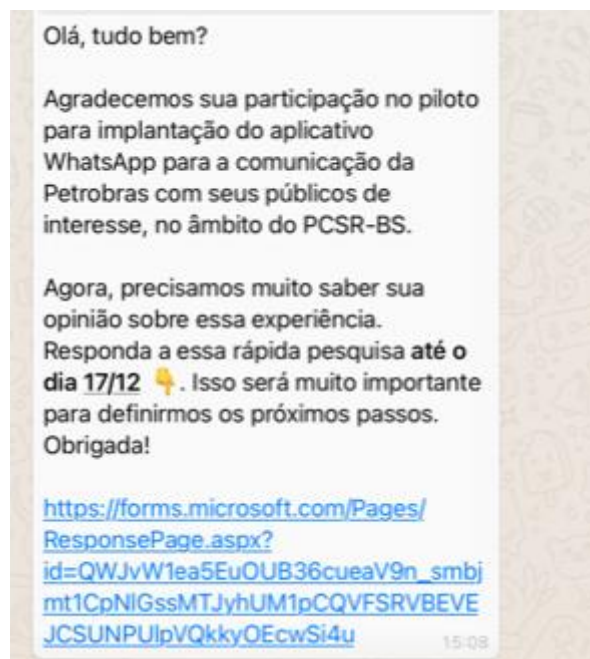
10	Dezembro	9/12	PMAP	Vídeo Curto	 <p>Olá! Tudo bem? Hoje convidamos você a conhecer um pouco mais sobre o Projeto de Monitoramento da Atividade Pesqueira (PMAP). 📌</p> <p>15:20</p> <p>15:20</p>
----	----------	------	------	-------------	--

Anexo VIII \_WhatsApp\_VídeoPMAP

11 Dezembro 14/12

Link para pesquisa de avaliação do Canal

Texto + link para o Forms





### 4.2.3 Pesquisa de avaliação

Esse novo veículo foi avaliado por meio de uma pesquisa realizada entre os dias 14 a 17 de dezembro de 2020. Tivemos retorno de 30 pessoas, o que representa 23% do nosso universo.

Abaixo trazemos os resultados da pesquisa, que também está disponível no *Anexo IX\_Pesquisa de Avaliação do WhatsApp*.

#### Gráficos 1 a 7. Resposta à pesquisa de avaliação

1. Você recebeu todos os informativos enviados pela Petrobras no WhatsApp, no período de agosto a dezembro de 2020 ?

[Mais Detalhes](#)

● Sim, recebi todos os 10.	15
● Recebi alguns, não sei quantos.	12
● Não recebi nenhum.	3



2. O que você achou do conteúdo quanto a sua relevância?

[Mais Detalhes](#)

● Conteúdo era bem interessant...	26
● O conteúdo era interessante ...	1
● O conteúdo não era interessa...	0



3. Qual formato do conteúdo você mais gostou?

[Mais Detalhes](#)

● Vídeo	16
● Podcast (Mensagens de áudio)	6
● Infográfico (arquivo com elem...	3
● Link para site	1
● Só texto	1



4. Qual o conteúdo que você achou mais interessante? Cite quantos quiser.

[Mais Detalhes](#)

Tema	Menções
------	---------



PMP	3
PMC	5
PMAP	6
PEA	1
Procedimentos adequados para vazamento óleo	1
Cursos de capacitação	1

---

#### 5. Quais os assuntos que gostaria de receber mais informações?

---

##### (todos)

- PMP em geral
- Como é o dia de um agente de campo e o seu relacionamento com os pescadores.
- Todos
- Projeto e monitoramento de praias
- Sobre prevenção em caso de vazamento de petróleo
- Ações e projetos de preservação
- Impactos do pré-sal
- PMC
- Projeto povos
- Sobre a baía de Guanabara
- Projetos e suas ações
- Pesca, cetáceos, tartaruga e aves marinhas.
- PMC
- Sobre os programas/projetos que estão ocorrendo em paralelo
- Todos relacionados ao projeto
- Monitoramento de cetáceos
- Notícias atuais
- Assuntos relacionados a ambientes marinhos e costeiros

- O projeto em geral.
- Todos da área
- Sobre as condicionantes da região da BG
- Incidência de animais quantitativo espécies e locais de encalhe e registro do PMP
- As medidas de mitigação, seu andamento e resultados
- Óleo
- Sobre a baía de Guanabara
- Sobre meio ambiente
- Sobre o campo pesqueiro

#### 6. Você repassou o conteúdo recebido?

[Mais Detalhes](#)

Sim, encaminhei alguns para ...	17
Sim, encaminhei todos	2
Não, mas o conteúdo era inter...	5
Não	3



#### 7. Você acha que o canal, o WhatsApp, é adequado para receber informações da Petrobras relativas ao Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos?

[Mais Detalhes](#)

Sim, é um canal adequado	24
Não tenho certeza.	1
Não. O WhatsApp não é para i...	2



#### 8. Você acha que esse canal é adequado para comunicação com os pescadores?

[Mais Detalhes](#)

Sim	18
Não	2
Não sei avaliar	5



## 9. Qual a frequência mais adequada para recebimento de informativos pelo WhatsApp?

[Mais Detalhes](#)

Quinzenal	13
Mensal	2
Bimestral	0
Quando houver informação re...	9
Não tenho certeza da frequên...	1



## 10. Qual seria o canal mais adequado para comunicação da Petrobras com a comunidade?

Canal	Menções
WhatsApp	11
Presencial / Palestras	7
Redes Sociais	3
Facebook	2
Redes Sociais e informes em grupos de WhatsApp estratégicos, como: Conselhos de Meio Ambiente e UCs locais.	1

## 4.2.4 Avaliação geral do piloto

Conforme demonstra a pesquisa de avaliação, o público que recebeu as mensagens do piloto do WhatsApp gostou do canal e do conteúdo. Para grande parte, o WhatsApp é um bom canal para relacionamento e comunicação.

A equipe responsável pelo PCSR-BS vê, entretanto, algumas dificuldades e pontos de atenção. A principal, já mencionada no tópico 4.2.1, é a incerteza quando ao recebimento do conteúdo pelos públicos. Assim, não temos como afirmar que os 130 agentes dos projetos condicionantes que aceitaram participar do piloto receberam os conteúdos enviados.

Além disso, sabemos que o envio constante de mensagens pode se tornar altamente invasivo e acabar prejudicando o objetivo de prestar informações sobre nossas atividades e impactos na região.

#### **4.3 Encontros Articulados ao PEA-BG**

No dia 24 de abril foi realizado o 1º encontro articulado com a equipe técnica do Projeto de Educação Ambiental da Baía de Guanabara (PEA-BG). A apresentação teve a temática voltada para os processos do Licenciamento Ambiental e Projetos condicionantes. Foram apresentadas, brevemente, as atividades executadas pela Petrobras na Bacia de Santos, os impactos relacionados às mesmas, e as medidas mitigadoras e compensatórias que fazem parte do processo de licenciamento ambiental da empresa. Houve questionamentos a respeito dos desafios encontrados pelos empreendimentos no Licenciamento e sobre os passivos ambientais da Petrobras na Baía de Guanabara. Além disso, foi feito um reforço a respeito de outros Projetos Condicionantes implementados na mesma área de abrangência.

Atendendo à solicitação dos participantes, foi feito a divulgação da central de atendimento como espaço para esclarecimento de dúvidas, solicitações, informações para acompanhamento e fiscalização de possíveis impactos na área de abrangência do PEA-BG.

Devido à pandemia, não tivemos a oportunidade de dar continuidade em realizar um segundo encontro com a equipe técnica para apresentação do PCSR-BS até por uma questão do cronograma do PEA-BG e sua urgência referente à mobilização e a dificuldade de quórum mínimo para a realização das ações educativas.

*Anexo X\_PEA\_BG*, que traz anexo à solicitação por parte da equipe técnica do PEA-PG referente à algumas temáticas para serem abordadas durante apresentação do PCSR-BS.

Conforme verificado no anexo *Anexo XI\_Pesquisa de avaliação\_PEA\_BG*, a ação foi bem avaliada, contribuindo para aumentar o conhecimento a respeito do PCSR-BS de 5,8 antes do evento para 8,9 após a apresentação.

#### 4.4 Boletim Informativo

Conforme previsto no Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos para o ano de 2020, foram produzidas e distribuídas eletronicamente duas edições do Boletim “Informe Bacia de Santos” nos meses de abril e outubro.

A edição número 12 (*Anexo XII\_Informe Bacia de Santos\_n.12*), vigente de abril a setembro de 2020, trouxe as matérias abaixo:

- Matéria de Capa: Projeto de Educação Ambiental da Baía de Guanabara mobiliza pescadores artesanais de 19 comunidades;
- Projetos condicionantes: Saiba mais sobre o projeto de monitoramento da paisagem acústica submarina da Bacia de Santos
- Gestão de resíduos: Cuidados com o meio ambiente nas plataformas
- Preparação para emergências: Sempre alerta - Conheça o plano de emergência para vazamento de óleo da unidade da Bacia de Santos
- Royalties: por que é tão importante entender esse assunto?
- Além de uma página dedicada a divulgar site Comunica Bacia de Santos.

Já a edição nº 13 (*Anexo XIII\_Informe Bacia de Santos\_n.13*), vigente de outubro/20 a março de 2021, abordou os seguintes assuntos:

- Matéria de Capa: Projetos condicionantes ajustam-se à realidade da pandemia
- Projeto de Educação Ambiental: Participantes do PEA Costa Verde Analisam as ações realizadas e planejam o futuro

- Preparação e resposta a emergências: Saiba o que fazer em caso de vazamento de óleo perto da sua comunidade
- Projetos de monitoramento: Cinco anos de muitas atividades e resultados (PMP, PMC e PMPAS-BS)
- Empreendimentos: Iniciamos produção da P-70 no pré-sal de Atapu, na Bacia de Santos
- Royalties pagos até setembro de 2020

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

TEMAS PRIORITÁRIOS (PCSR-BS)	Edição 12	Edição 13
Status dos projetos de produção e escoamento de petróleo e gás natural		1
Informação sobre os projetos condicionantes de licenças ambientais	2	3
Preparação e resposta a emergências	1	1
Ações ligadas ao tema segurança e meio ambiente	1	
Royalties		1

### Sobre a distribuição

Devido à pandemia e restrições a realização de eventos, o Boletim não foi impresso para distribuição presencial. Assim, os 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).

A distribuição digital da edição n. 12 foi enviada no dia 13 de abril, 2020 conforme imagem abaixo.



Figura 1: Informe Bacia de Santos: nº12

Já a edição n.13 foi enviada no dia 29 de outubro de 2019, conforme:

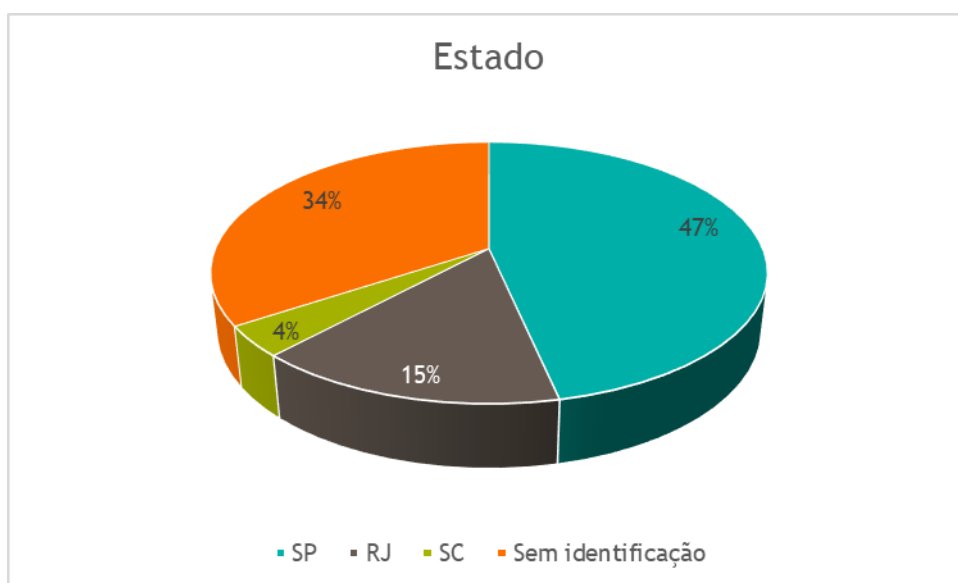


Figura 2: Informe Bacia de Santos: nº13

A distribuição eletrônica foi feita com base no mailing existente do PCSR-BS, com algumas atualizações. É preciso destacar que, com a implementação da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a utilização desse mailing necessitará de adequação e revisão, que está sendo verificada junto ao Jurídico da Petrobras.

No mailing contam 636 nomes. Numa análise mais aprofundada, 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 35% é voltado para organizações da sociedade civil.

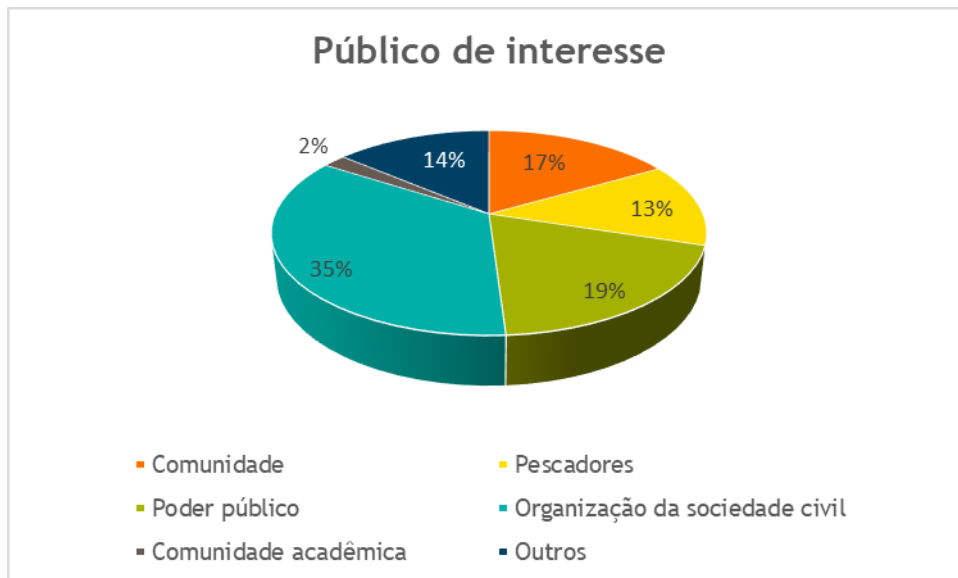
Gráfico 8. Distribuição eletrônica por Estado



\*Sem identificação, 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



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

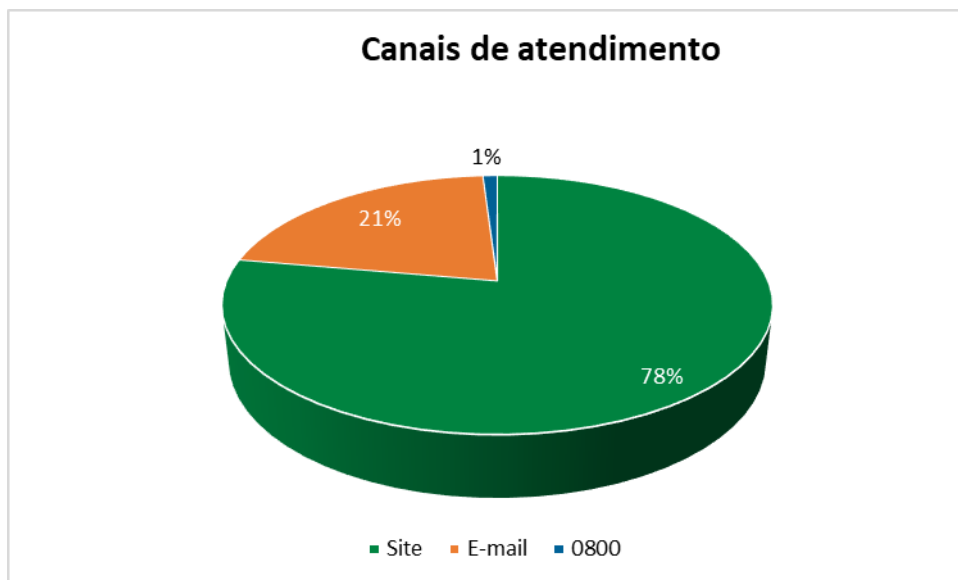
#### **4.4 Central de Atendimento**

Conforme previsto no Plano de Trabalho do PCSR-BS (revisão 6), disponibilizamos durante todo o ano os seguintes canais de atendimento: telefone gratuito 0800 728 9001 (número de atendimento de toda a Petrobras), 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 2020, recebemos apenas **uma** demanda pelo atendimento telefônico, **21** solicitações por e-mail e **77** por meio do formulário de contato do site, **totalizando 99 atendimentos e encaminhamentos**. Todas as demandas foram respondidas, conforme detalhamento no *Anexo XIV\_Relatório de atendimento 2020*.

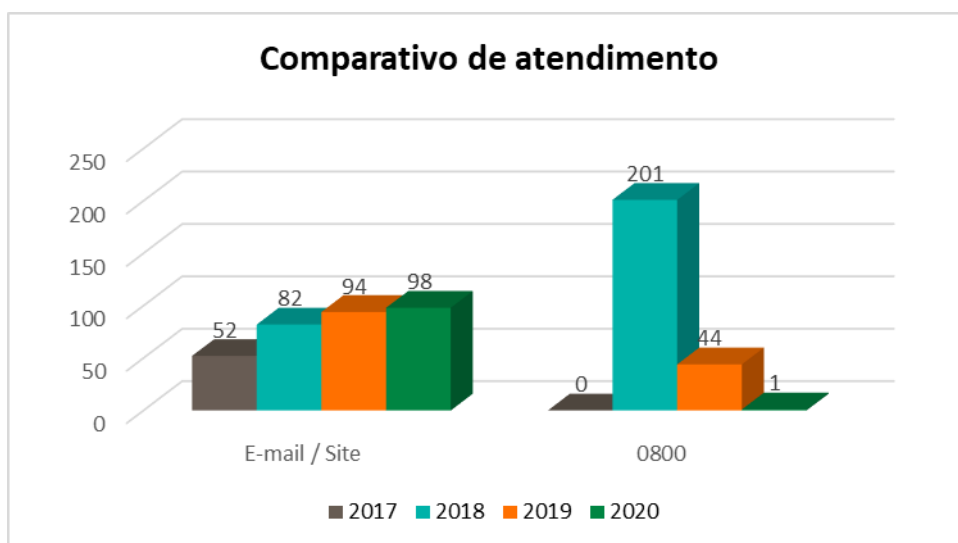
Como é possível verificar visualmente no *Gráfico 10*, a maioria das demandas entrou pelos canais digitais: site e e-mail. Na nossa avaliação, isso se deve a estratégia adotada para aumentar o acesso ao site, sanando em parte as demandas de informação do público de interesse em um momento de distanciamento social. Os dados históricos mostram que o canal de atendimento via telefone, o 0800, é mais utilizado para buscar informações a respeito dos eventos presenciais. Importante destacar também que em 2019 a própria realização dos eventos da Rede Comunidade eram uma forma de divulgar o 0800.

Gráfico 10: Porcentagem de atendimento das demandas por canais - 2020



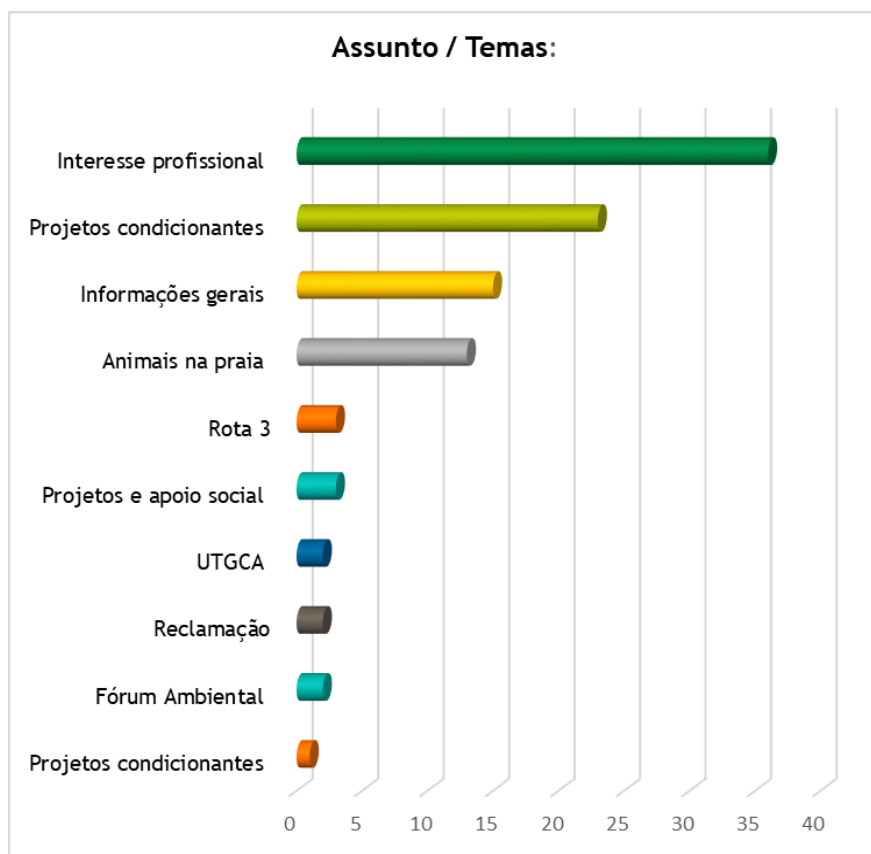
Em comparação com 2019, houve uma queda 28% no número de demandas recebidas pelos nossos canais de atendimento, conforme gráfico abaixo (mas um aumento de demandas via canais digitais).

Gráfico 11: comparativo das demandas 2017 A 2020 (incluindo demandas relativas às audiências e eventos do Rede Comunidade realizadas em 2018 e 2019):



Quanto aos temas mais demandados estão: Interesse profissional (solicitação de estágio nos projetos ou envio de currículo), projetos condicionantes e informações gerais.

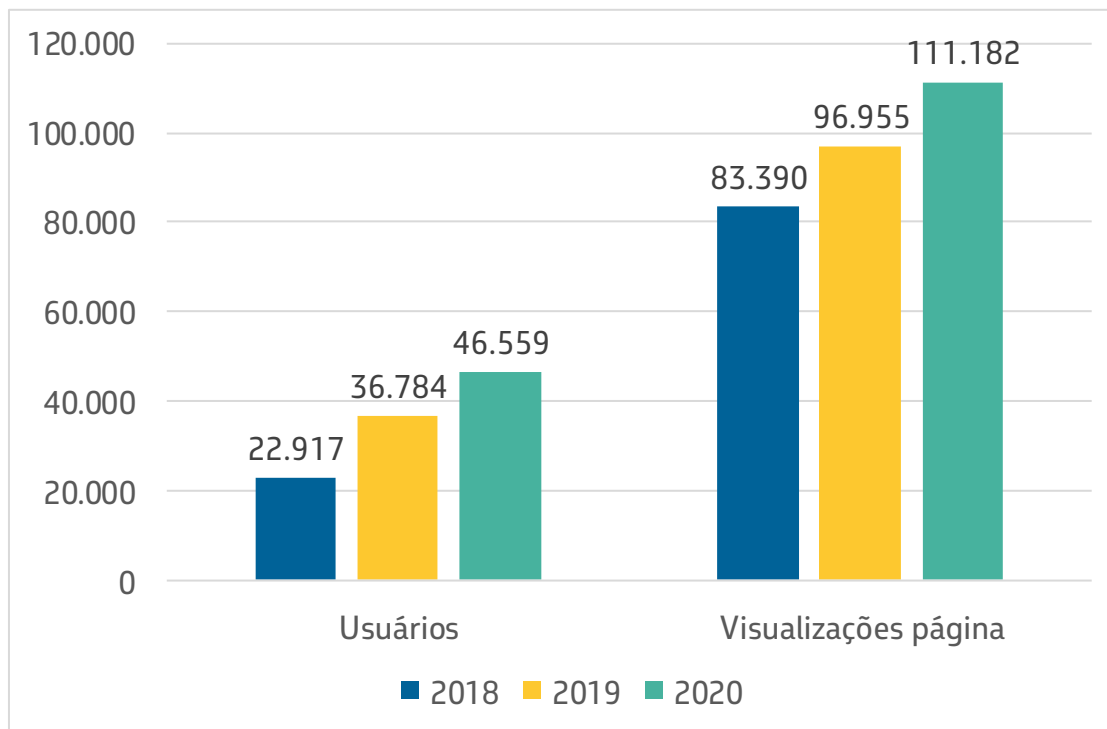
Gráfico 12: Temas e assuntos mais frequente das demandas



#### 4.6 Site

Em 2020, o site [www.comunicabaciadesantos.com.br](http://www.comunicabaciadesantos.com.br) se consolidou como a principal ferramenta de comunicação do PCSR-BS. Mesmo sem eventos presenciais para reforçar a divulgação do canal, tivemos um aumento consistente de acessos e de usuários no portal. Conforme dados obtidos pelo *Google Analytics* (ferramenta que permite verificar o número de acessos e tipo de navegação dos usuários), o site tem apresentado um aumento constante de acessos, sendo que em 2020 houve um incremento de 11% em visualizações de página e 24% em relação número de usuários, conforme consta no gráfico abaixo.

Gráfico 13: Dados históricos de acesso ao Portal: 2018 a 2020



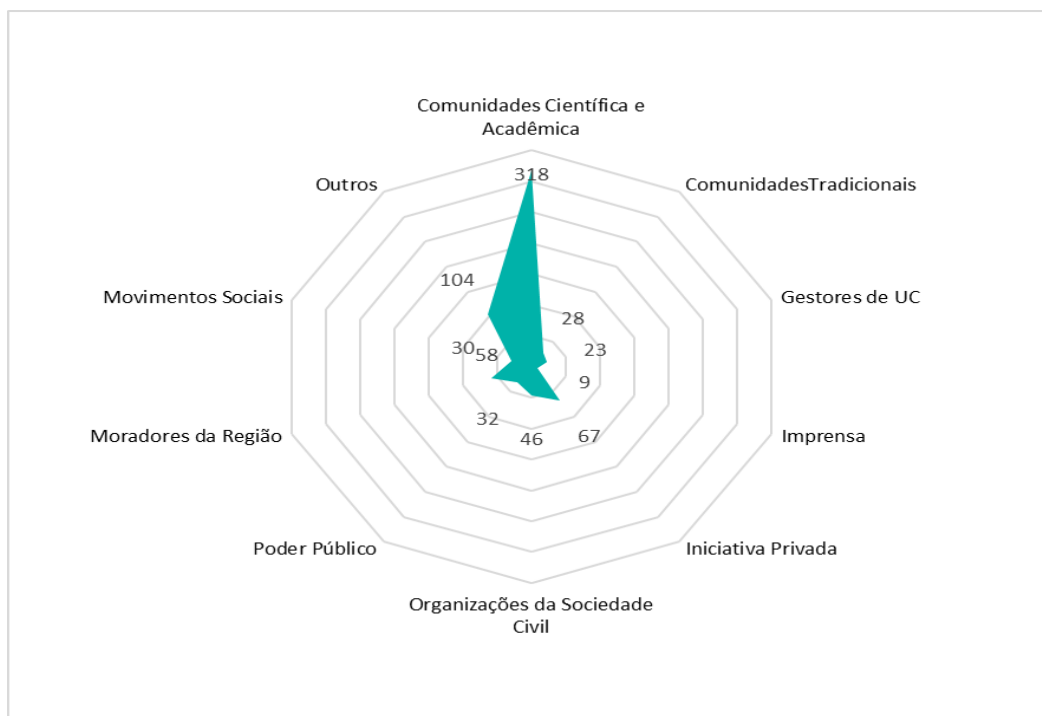
O Anexo XV\_Relatório de acesso ao site\_2020 mostra que as páginas mais acessadas em 2020 pela ordem foram:

1. Projeto de monitoramento de Praias  
(<https://www.comunicabaciadesantos.com.br/programa-ambiental/projeto-de-monitoramento-de-praias-pmp.html>)
2. Mapa (<https://www.comunicabaciadesantos.com.br/conteudo/mapa>)
3. Condicionantes (<https://www.comunicabaciadesantos.com.br/condicionantes.html>)
4. Empreendimentos  
(<https://www.comunicabaciadesantos.com.br/empreendimentos>)
5. Empreendimentos / Mexilhão  
(<https://www.comunicabaciadesantos.com.br/empreendimento/mexilh%C3%A3o>)

Sobre o cadastramento no site, sem a realização de eventos do Rede Comunidade, utilizamos o Fórum Ambiental da Baixada Santista, realizado nos dias 24 e 25 de junho, de forma virtual, como impulsionador de inscrições para o site, haja vista a similaridade tanto em relação ao conteúdo quanto ao público de interesse do PCSR-BS. Assim, foram obtidos 518 novos cadastrados, um número 38% maior do que o obtido em 2019, quando tivemos 376 cadastrados (números esses devido unicamente a realização dos eventos da Rede Comunidade).

Quanto ao perfil do público cadastrado, pela natureza do evento Fórum Ambiental, tivemos grande parte composta de comunidade científica e acadêmica. Vale destacar que cada pessoa poderia escolher mais de um perfil simultaneamente.

Gráfico 14: Perfil do público cadastrado no Site



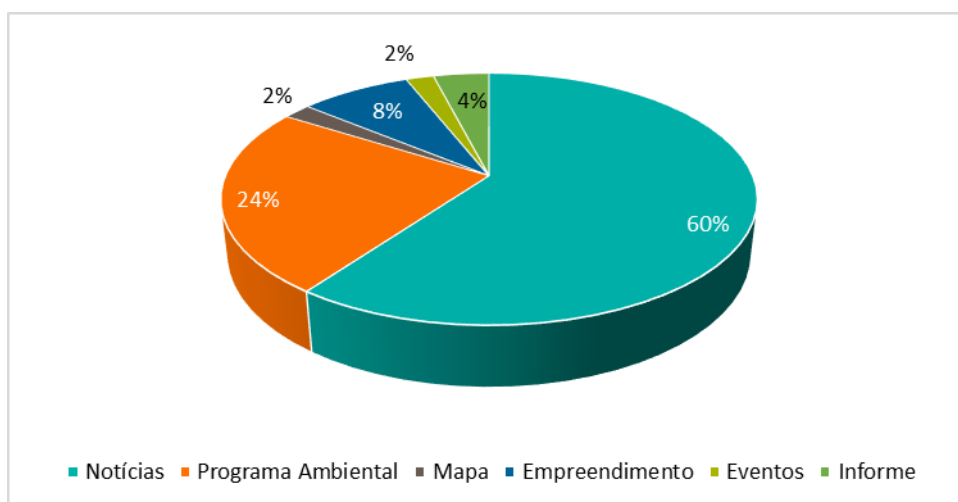
#### 4.6.1 Sobre o conteúdo

Com relação à atualização do conteúdo, ao longo do ano, tivemos 50 novos conteúdos e/ou atualizações, uma média de 4,16 novos conteúdos por mês. Houve uma pequena queda de atualização em relação a 2019, quando tivemos

75 atualizações. 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 o Menu “Notícias” teve o maior número de novos conteúdos, seguidos por Programas Ambientais.

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



#### 4.6.2 Notícias

Ao longo de 2020, foram publicadas 30 matérias no menu “Notícias”. Esse aumento em relação a 2019, de 63%, se deve a nossa estratégia para manter o relacionamento com os públicos de interesse diante da pandemia. Apostamos o aumento do número de notícias como forma de atrair o público ao nosso site. Pelos dados, a estratégia deu certo.

Tabela 5. Relação de matérias publicadas no site 2020x2019

Editoria	2020	2019
Empreendimento	2	4
Evento	2	2
Licenciamento	1	3
PCSR	0	3
Projetos Ambientais	26	5
Simulado	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>19</b>

Tabela 6. Notícias publicadas no portal

Tema	Matéria	Seção	Data
<b>Empreendimento</b> 2 matérias	Iniciamos produção da P-70 no pré-sal de Atapu, na Bacia de Santos	Notícias	26/06/2020
	Petrobras conclui venda do campo de Baúna, na Bacia de Santos	Notícias	10/11/2020
<b>Evento</b> 1 matéria	Petrobras realiza Fórum Ambiental para discutir ações de proteção de oceanos e rios	Notícias	30/06/2020
<b>Licenciamento</b> 1 matéria	Ibama emite Termo de Referência para elaboração do EIA/RIMA referente à Etapa 4	Notícias	12/11/2020
<b>Projetos Ambientais</b> 26 matérias	Petrobras suspende algumas atividades dos projetos condicionantes como medida para prevenção ao novo coronavírus	Notícias	25/03/2020
	Prevenção ao coronavírus: conheça as medidas de contingência adotadas pelos projetos condicionantes	Notícias	30/03/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias registra aumento no resgate de fragatas com lesões causadas por linha de pipa	Notícias	13/05/2020
	Grupo de leões-marinhos-do-Sul é avistado em Florianópolis pela equipe do PMP-BS	Notícias	22/05/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias da Bacia de Santos desenvolve plano de contingência para manter atividades com segurança em meio a	Notícias	27/05/2020



	pandemia		
	PEA-BG mantém suas atividades virtualmente durante a pandemia	Notícias	2/06/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias atua no desencilhe de filhote de baleia-jubarte em Florianópolis	Notícias	3/06/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias da Bacia de Santos (PMP-BS) fortalece a preservação do ambiente marinho	Notícias	5/06/2020
	Dia mundial dos oceanos: monitoramento de baleias e golfinhos na região do Pré-sal gera informações inéditas sobre a gigante desconhecida baleia-sei	Notícias	8/06/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias (PMP-BS) resgatou mais de 2500 pinguins este ano	Notícias	10/07/2020
	Pesquisas acadêmicas utilizam dados do PMP-BS para aprofundar o conhecimento sobre a biodiversidade	Notícias	21/07/2020
	Projeto Povos identifica impactos e reforça apoio a comunidades tradicionais de RJ e SP durante pandemia	Notícias	31/07/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias realiza soltura de pinguins no litoral do Paraná e Santa Catarina	Notícias	5/08/2020
	Projeto Povos lança a série 'Relatos da Quarentena'	Notícias	17/08/2020
	PMP-BS: cinco anos transformando dever em realizações	Notícias	24/08/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias (PMP-BS) realiza soltura de pinguins no litoral paulista	Notícias	14/09/2020
	PEA Costa Verde encerra Fase 1 e prepara comunidades para a Fase 2	Notícias	17/09/2020
	Um Dia Mundial da Limpeza de Praias diferente	Notícias	18/09/2020
	PMP-BS reabilita mandrião-chileno em Cananéia	Notícias	23/09/2020
	Projeto de Monitoramento de Praias registra aumento de lobos-marinhos no litoral do Brasil	Notícias	28/09/2020
	Encalhe raríssimo em Laguna (SC) e primeiro caso em cinco anos do PMP-BS	Notícias	5/10/2020
	A luta para a preservação de uma espécie: saiba mais sobre a toninha	Notícias	22/10/2020
	PMC 5 anos: um trabalho de pesquisa sem precedentes com golfinhos e baleias na costa brasileira	Notícias	30/10/2020

	Primeiros quilombos caracterizados pelo Projeto Povos nos contam uma história de luta e resistência	Notícias	20/11/2020
	Plano de Compensação da Atividade Pesqueira (PCAP) do gasoduto Rota 3 realiza novas atividades nos projetos das comunidades	Notícias	10/12/2020
	Litoral brasileiro recebeu mais de 5 mil pinguins em 2020	Notícias	23/12/2020
<b>Emergência</b> <i>1 matéria</i>	Moradores de comunidades de pesca artesanal participam de evento digital sobre resposta a emergências ambientais	Notícias	31/08/2020

No *Anexo XVI\_Relatório notícias mais acessadas\_2020* conta a relação das matérias mais acessadas, que foram:

1. Navio-plataforma P-69 entra em produção no pré-sal da Bacia de Santos
2. Projeto de Monitoramento de Praias atua no desencilhe de filhote de baleia-jubarte em Florianópolis
3. PMP-BS: cinco anos transformando dever em realizações
4. Petrobras suspende algumas atividades dos projetos condicionantes como medida para prevenção ao novo coronavírus
5. Projeto de Monitoramento de Praias da Bacia de Santos desenvolve plano de contingência para manter atividades com segurança em meio a pandemia

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

Objetivos específicos a serem atingidos	Ações	Metas	Indicadores quantitativos e/ou qualitativos	Resultados 2020	Evidência
<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><b>Apresentações do PCSR em fóruns existentes e reuniões Interinstitucionais</b></p>	<p>Realizar apresentações em fórum e/ ou reunião que solicitar/ permitir a apresentação.</p>	<p>Número de apresentações realizadas.</p>	<p><b>Realizada uma apresentação.</b></p>	<p>Fotos e lista de presença.</p> <p><b>Anexo I_Atá Reunião Conselho PNSB 06.03</b></p>
	<p><b>WhatsApp como instrumento de comunicação para equipes</b></p>	<p>Criação do grupo para transmissão de informação.</p> <p>Quantidade de envios</p>	<p>Evidências da criação do grupo.</p> <p>Evidências de todas as</p>	<p><b>Grupo piloto criado em agosto de 2020.</b></p> <p><b>130 participantes</b></p>	<p>Layout de todo o material enviado.</p> <p>Resultado da pesquisa de avaliação.</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>	<b>dos Projetos Condicionantes de licença</b>	<p>e tipo de conteúdo divulgado nesse canal.</p> <p>Realizar uma pesquisa de avaliação sobre a ferramenta para subsidiar ações futuras.</p>	<p>informações divulgadas.</p> <p>Resultado da pesquisa de avaliação.</p>	<p><b>11 envios de conteúdo</b></p> <p><b>Pesquisa realizada. Anexo IX.</b></p>	<p><b>Anexos II a IX</b></p>
	<b>Encontros Articulados ao PEA-BG</b>	<p>Realizar 2 encontros por ano.</p> <p>Obter avaliação positiva de, pelo menos, 65% dos participantes que responderem a avaliação, em cada um dos eventos.</p>	<p>Número de encontros realizados.</p> <p>Percentual de avaliação positiva, em relação ao número de questionários simples de avaliação respondidos, em cada um dos eventos.</p>	<p><b>Devido à pandemia, foi realizado 1 encontro.</b></p>	<p>Resultados dos questionários de avaliação, registro fotográfico e lista de presença.</p> <p><b>Anexos X a XI</b></p>
<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</p>	<b>Boletim Informativo</b>	<p>Publicar duas edições por ano do Boletim Informativo.</p> <p>Publicar, em cada</p>	<p>Número de edições do Boletim publicadas por ano.</p> <p>Número de matérias</p>	<p><b>Publicadas duas edições.</b></p> <p><b>Ver tabela 4, sobre conteúdos prioritários.</b></p>	<p>Layout do material;</p> <p><b>Anexos XII e XIII</b></p>

dos empreendimentos e as respectivas medidas mitigadoras e compensatórias.		edição, matérias relativas aos conteúdos prioritários, com linguagem simples e recursos gráficos.	relativas aos conteúdos prioritários.		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.					
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% dos questionamentos foram respondidos.</b>	<b>Anexos XIV</b>  Relatório anual contendo o número de registros recebidos e respondidos.

Técnico Responsável

Revisão 00  
01/2020



<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>	<p><b>Site</b></p>	<p>Manter o site atualizado.</p>	<p>Número de atualizações realizadas no período.</p>	<p><b>50 novos conteúdos.</b></p>	<p>Relatório anual com os dados de acesso e conteúdos mais acessados, além das inserções realizadas no período e melhorias implementadas.</p> <p><b>Conforme item 4.6 deste documento.</b></p>
---	--------------------	----------------------------------	--	-----------------------------------	--

## **6. CONCLUSÃO**

O ano de 2020 foi atípico e exigiu de todos uma capacidade de adaptação e mudanças ao novo cenário. No âmbito do PCSR-BS não foi diferente. As ações previstas no Plano de Trabalho 5 tiveram que ser revistas diante da exigência de distanciamento social. Assim, apresentamos um novo plano de trabalho, revisão 6, baseado em ações digitais.

De fato, houve uma aceleração no uso das ferramentas digitais. No PCSR-BS, o site se tornou o principal veículo de comunicação, fortalecendo seu papel de hub de conteúdos sobre nossas atividades, impactos e medidas mitigadoras, mas também como um canal de informações atualizadas sobre essas questões. Apostamos em uma estratégia de produção de conteúdos atuais e relevantes, em especial sobre os projetos condicionantes, que serviu para atrair usuários e manter a curva de crescimento de acesso ao site.


A implantação do app WhatsApp já era uma ação em estudo pela equipe responsável, dado o grande uso pelos públicos de interesse e pela facilidade da ferramenta. A impossibilidade de realização de eventos presenciais tornou o canal ainda mais relevante. Entretanto, o piloto mostrou uma série de dificuldades operacionais que precisam ser avaliadas e mitigadas.

Em suma, esse relatório mostrou que os objetivos do PCSR-BS foram atingidos, apesar de todas as dificuldades impostas. Estamos caminhando para a implantação do Plano Macrorregional de Gestão de Impactos Sinérgico das Atividades Marítimas de Produção e Escoamento de Petróleo e Gás Natural, conforme proposto pelo Ibama, mas sem deixar um vácuo de informação e diálogo com esse público de interesse.

## 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.