

# IBAMA – Processo 02022.000239/08

## Relatório Anual do Programa de Comunicação Social Regional da UO-ES



E&P

Dezembro/2018

 **PETROBRAS**

# **Relatório Anual do Programa de Comunicação Social Regional da UO-ES.**

**2018**



**E&P**

## ÍNDICE

<b>I – APRESENTAÇÃO</b> .....	01/33
<b>II – PÚBLICO ALVO</b> .....	02/33
<b>III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO</b> .....	02/33
III.1 – Divulgação das reuniões .....	02/33
III.2 – Reuniões.....	04/33
III.3 – Disponibilização de transporte para os participantes.....	08/33
III.4 – Atendimento por telefone e correio eletrônico .....	12/33
III.5 – Informações vinculadas na mídia .....	12/33
III.6 – Boletim Informativo “Informe Comunidade” .....	13/33
III.7 – Programa de Rádio “Informe Petrobras”.....	15/33
<b>IV – ANÁLISE CRÍTICA SOBRE O ALCANCE DOS OBJETIVOS E METAS PROPOSTOS</b> .....	16/33
IV.1. Avaliação dos objetivos do programa.....	16/33
IV.2. Avaliação das metas e indicadores .....	22/33
<b>V – AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS E EM ANDAMENTO</b> .....	30/33
V.1. Melhorias propostas para 2019.....	30/33
<b>VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	31/33
<b>VII – RESPONSÁVEL INSTITUCIONAL</b> .....	32/33
<b>VIII – ANEXOS</b> .....	33/33

## TABELAS

TABELA	PÁG.
<b>Tabela 01</b> – Reuniões realizadas e número de participantes por reunião	04/33
<b>Tabela 02</b> – Lista de locais para saída de ônibus	08/33
<b>Tabela 03</b> – Lista de locais para saída de ônibus	10/33
<b>Tabela 04</b> – Lista de locais para saída de ônibus	11/33
<b>Tabela 05</b> – Releases e atendimento imprensa	13/33
<b>Tabela 06</b> – Pautas das edições x insumos	14/33
<b>Tabela 07</b> – Tipos de questionamentos 0800	27/33

## ANEXOS

<b>Anexo 1</b> – Divulgação das reuniões
<b>Anexo 1.1</b> – Cartas enviadas às instituições
<b>Anexo 1.1.1</b> – Cartas enviadas às instituições Reunião da Região Norte
<b>Anexo 1.1.2</b> – Cartas enviadas às instituições Reunião da Região Centro
<b>Anexo 1.1.3</b> – Cartas enviadas às instituições Reunião da Região Sul
<b>Anexo 1.2</b> – Divulgação em rádios
<b>Anexo 1.3</b> – Material impresso
<b>Anexo 1.3.1</b> – Material impresso – Cartazes
<b>Anexo 1.3.1.1</b> – Material Impresso - Cartazes Região Norte
<b>Anexo 1.3.1.2</b> – Material Impresso - Cartazes Região Centro
<b>Anexo 1.3.1.3</b> – Material Impresso - Cartazes Região Sul
<b>Anexo 1.3.2</b> – Material impresso – Outdoor
<b>Anexo 1.3.3</b> – Material impresso – Cartilha
<b>Anexo 2</b> – Slides da apresentação
<b>Anexo 2.1</b> – Slides da apresentação da Reunião da Região Norte
<b>Anexo 2.2</b> – Slides da apresentação da Reunião da Região Centro
<b>Anexo 2.3</b> – Slides da apresentação da Reunião da Região Sul
<b>Anexo 3</b> – Listas de presença das reuniões.
<b>Anexo 3.1</b> – Listas de presença reunião realizada na Região Norte
<b>Anexo 3.2</b> – Listas de presença reunião realizada na Região Centro
<b>Anexo 3.3</b> – Listas de presença reunião realizada na Região Sul
<b>Anexo 4</b> – Atas das reuniões
<b>Anexo 4.1</b> – Ata da reunião realizada na Região Norte
<b>Anexo 4.2</b> – Ata da reunião realizada na Região Centro
<b>Anexo 4.3</b> – Ata da reunião realizada na Região Sul
<b>Anexo 5</b> – Registro fotográfico das reuniões
<b>Anexo 5.1</b> – Registro fotográfico da Reunião da Região Norte
<b>Anexo 5.2</b> – Registro fotográfico da Reunião da Região Centro

<b>Anexo 5.3</b> – Registro fotográfico da Reunião da Região Sul
<b>Anexo 6</b> – Edições Boletim Informativo
<b>Anexo 7</b> – Roteiros Programa de rádio
<b>Anexo 8</b> – Relação de licenças

## I – APRESENTAÇÃO

O Programa de Comunicação Social Regional da UO-ES representa parte dos requisitos necessários à manutenção das licenças dos empreendimentos da UO-ES obtidas junto ao IBAMA (processo 02022.000239/08) e ao IEMA (processo 49891561).

Este programa atende a todas as licenças da UO-ES, da área do Gás & Energia e da TRANSPETRO. A relação das licenças está no Anexo 08.

Durante o período a que se refere este relatório, janeiro a dezembro de 2018, a Petrobras/Unidade de Operações de Exploração e Produção do Espírito Santo – UO-ES, através da sua Gerência de Comunicação e Marcas, com o apoio da Gerência de Segurança, Meio Ambiente e Saúde, manteve aberto o canal de comunicação com as comunidades da área de influência dos empreendimentos da Unidade de Operações.

Com o objetivo de manter a população da área de influência dos empreendimentos da **UO-ES**, da área do **Gás e Energia** e da **TRANSPETRO**, informada a respeito da atuação da Petrobras na região, foram realizadas:

- Reuniões com as comunidades da área de influência dos empreendimentos situados no Estado do Espírito Santo;
- Distribuição de cartilha aos participantes das reuniões;
- Distribuição de três (03) edições do Boletim Informe Comunidade;
- Divulgação do programa de rádio “Informe Petrobras”.

O conteúdo da reunião, do boletim “Informe Comunidade” e da cartilha, distribuída aos participantes, abordou os seguintes temas: os empreendimentos, seus impactos, *royalties*, projetos de controle ambiental como medidas mitigadoras e os projetos sociais.

Com o mesmo objetivo, a Petrobras mantém telefone gratuito (0800) e correio eletrônico para o atendimento à população dos municípios que compreendem a área de influência e envia releases para os veículos de comunicação.

Visando minimizar o impacto ambiental e em atendimento à solicitação do IBAMA, através do Parecer Técnico nº 298/2010, todos os anexos deste relatório estarão disponíveis somente em meio digital com exceção das atas das reuniões.

## II – PÚBLICO-ALVO

Considerou-se como público-alvo desse Programa toda a população da área de influência dos empreendimentos da UO-ES, da área do Gás e Energia e da TRANSPETRO, situada no Estado do Espírito Santo.

## III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

Com o objetivo de esclarecer a população da área de influência sobre os empreendimentos, suas conseqüências ambientais e sociais, foram realizadas as seguintes ações:

### III.1 – Divulgação das reuniões

Para divulgação das reuniões, visando o comparecimento do maior número de pessoas, foram utilizados diversos meios: envio de ofícios convidando as Prefeituras, Associações de pesca e Colônia de pesca da região (Anexo 1.1); divulgação em rádio (Anexo 1.2); fixação de cartazes e outdoor; distribuição de cartilha (Anexo 1.3) e peruinha (utilizamos o mesmo áudio das rádios, durante seis horas num período de onze dias).

Conforme podemos observar na percepção dos participantes das reuniões, tanto os meios utilizados para divulgar as reuniões foram adequados (Gráfico 01), como o acesso às informações sobre as reuniões (Gráfico 02).

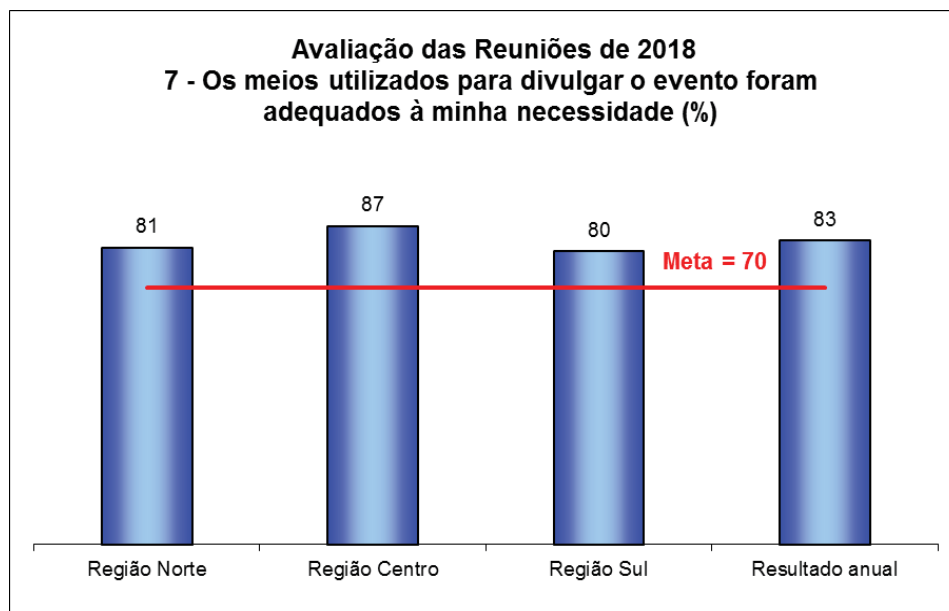


Gráfico 01

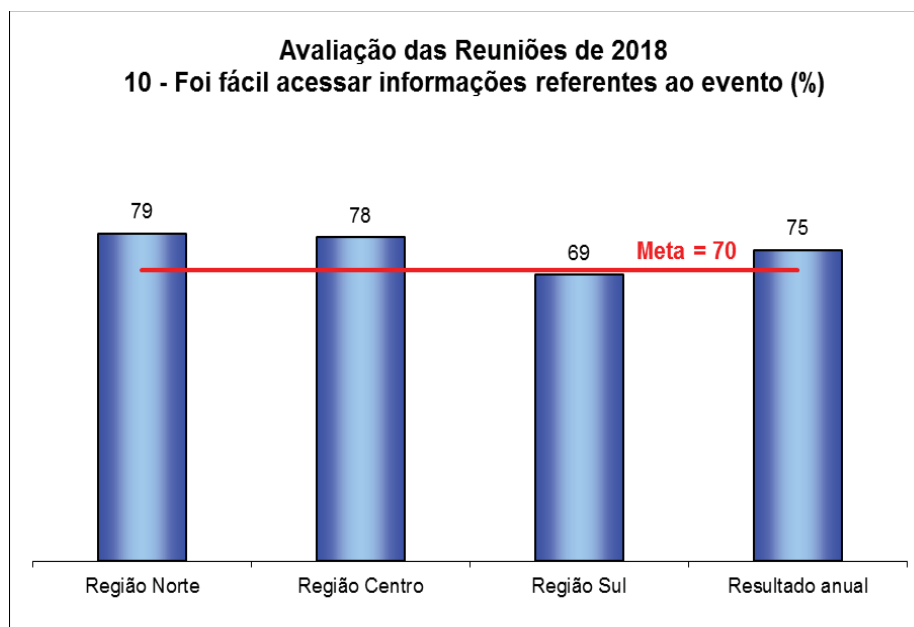


Gráfico 02



### III.2 – Reunião

O litoral do Espírito Santo foi dividido em três regiões: **Norte** (Conceição da Barra, São Mateus, Jaguaré e Linhares), **Centro** (Aracruz, Fundão, Serra, Vitória e Vila Velha) e **Sul** (Guarapari, Anchieta, Piúma, Marataízes, Itapemirim e Presidente Kennedy), de forma a abranger todos os municípios da área de influência dos empreendimentos da UO-ES.

Em cada uma destas regiões foi realizada uma reunião, que seguiu o cronograma apresentado na Tabela 01.

Local	Municípios Participantes	Nº Participantes
<b>Data:</b> 22/03/2018 <b>São Mateus</b> – Lions Clube <b>Endereço:</b> Av. Jones dos Santos Neves, Sernamby, São Mateus - ES	Conceição da Barra, São Mateus, Jaguaré e Linhares.	209
<b>Data:</b> 28/06/2018 <b>Vitória</b> – Teatro do Sesi <b>Endereço:</b> Rua Tupinambás, 240, Jardim da Penha, Vitória - ES	Vila Velha, Aracruz, Fundão, Serra e Vitória	120
<b>Data:</b> 29/11/2018 <b>Piúma</b> – Auditório do IFES de Piúma <b>Endereço:</b> Rua Augusto Costa de Oliveira, 660, Praia Doce, Piúma - ES	Anchieta, Guarapari, Itapemirim, Marataízes, Presidente Kennedy e Piúma	65
<b>Total participantes</b>		<b>394</b>

**Tabela 01** – Reuniões realizadas e número de participantes por reunião

No início das reuniões foram repassadas as orientações de segurança. A palestra foi ministrada por representante da Petrobras, contando com o apoio de técnicos e profissionais da UO-ES, GÁS & ENERGIA e da TRANSPETRO .

Para realização da apresentação foram utilizados recursos audiovisuais, sendo as apresentações realizadas no software *Power Point*. Os slides das apresentações realizadas nas reuniões encontram-se no Anexo 02 deste relatório.

Ao final da palestra foi aberto espaço para perguntas, solicitações e esclarecimentos.

As listas de presença, as atas e as fotos das reuniões estão, respectivamente, nos Anexos 03, 04 e 05.

Na opinião dos participantes das reuniões o evento foi realizado de forma organizada (Gráfico 03), o ambiente criado para o evento estava adequado (Gráfico 04), aconteceram em local, data e horário convenientes para a participação do público (Gráfico 05) e foi realizada com total atenção a segurança e bem-estar dos participantes (Gráfico 06).

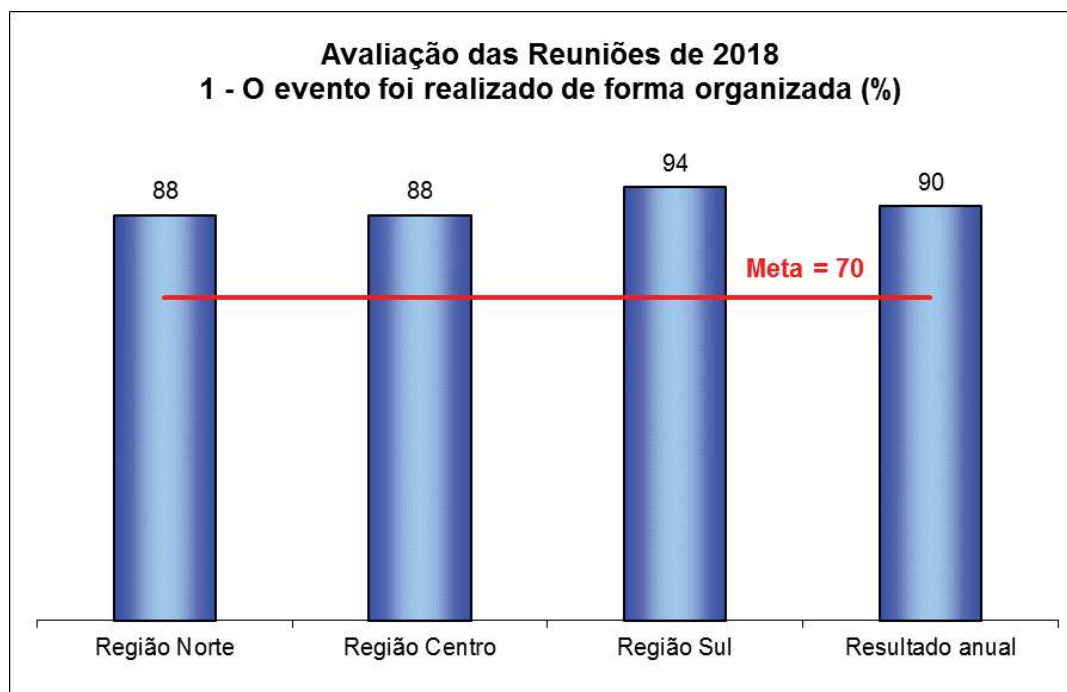


Gráfico 03

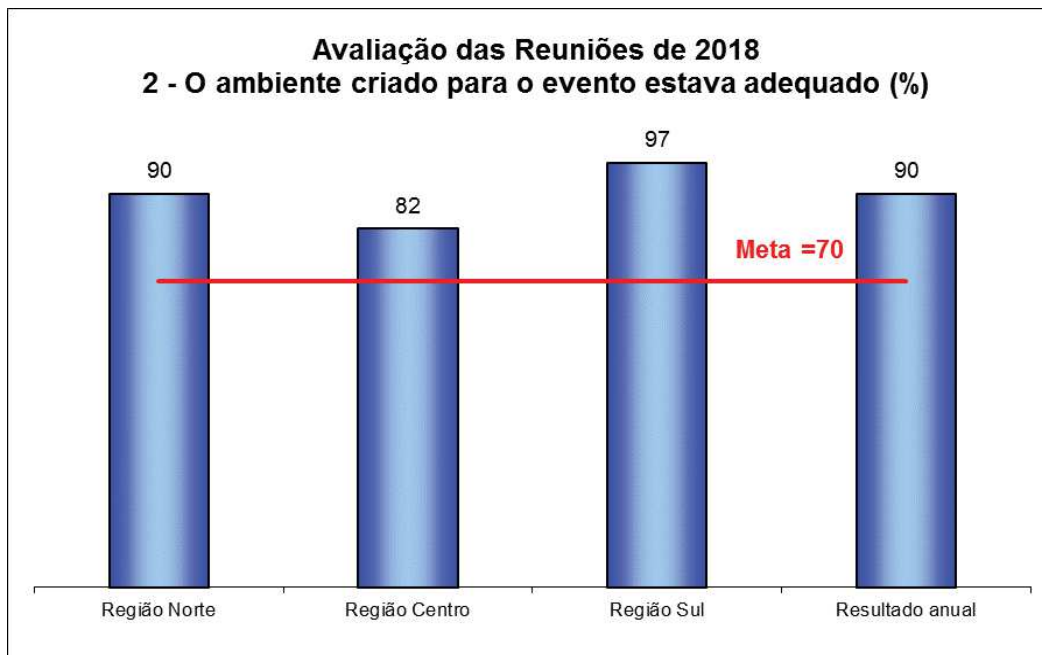


Gráfico 04

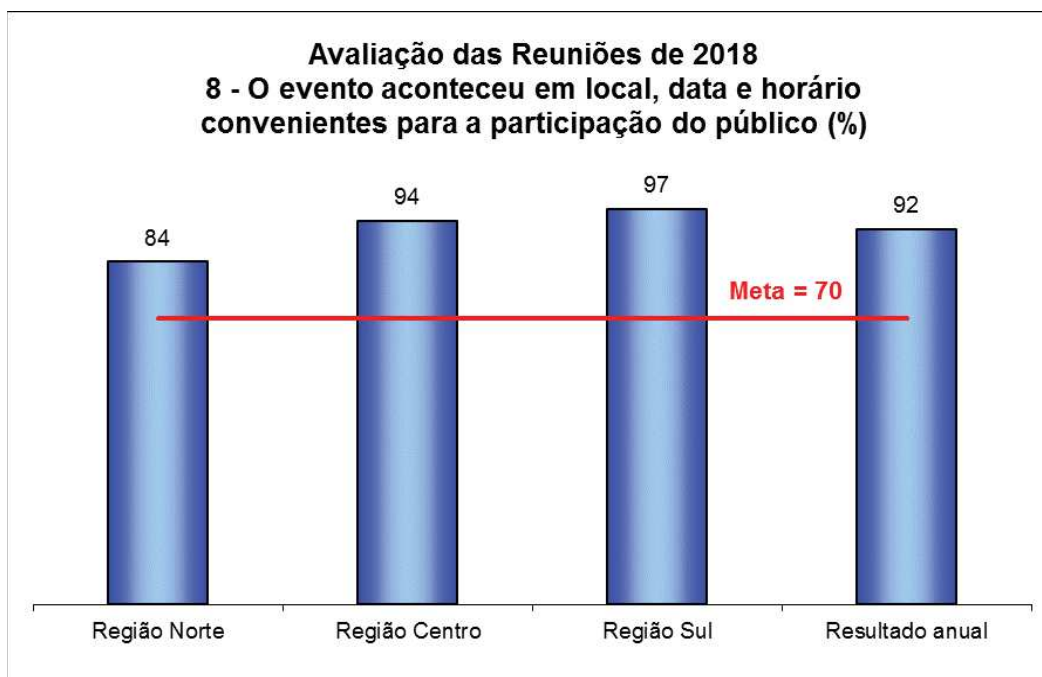


Gráfico 05

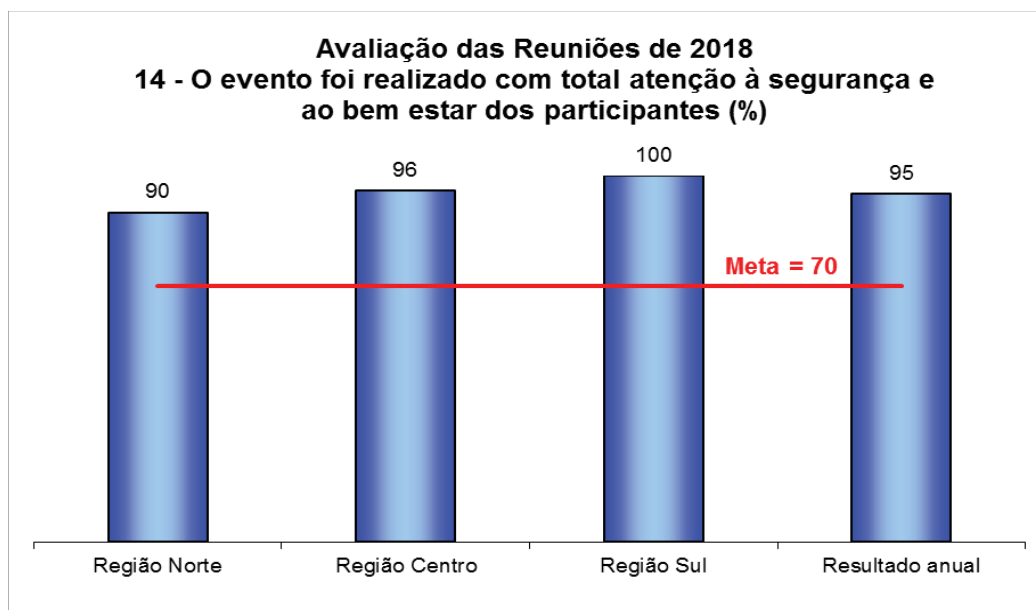


Gráfico 06

De maneira geral os participantes das reuniões consideram que as informações transmitidas durante o evento são úteis (Gráfico 07) e que o conteúdo apresentado tem aplicabilidade em seu cotidiano profissional e pessoal (Gráfico 08).

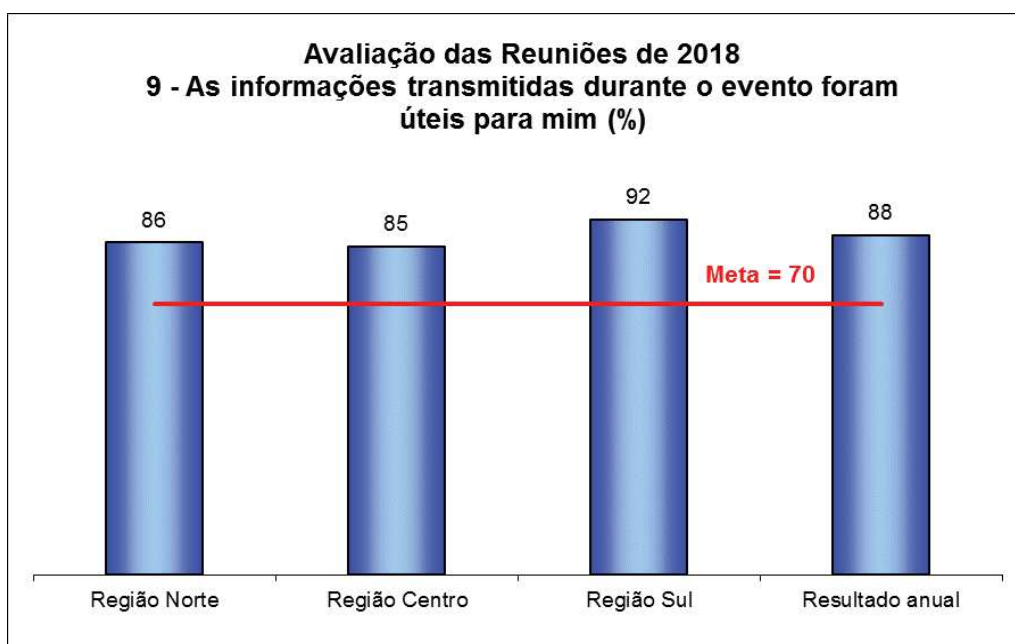


Gráfico 07

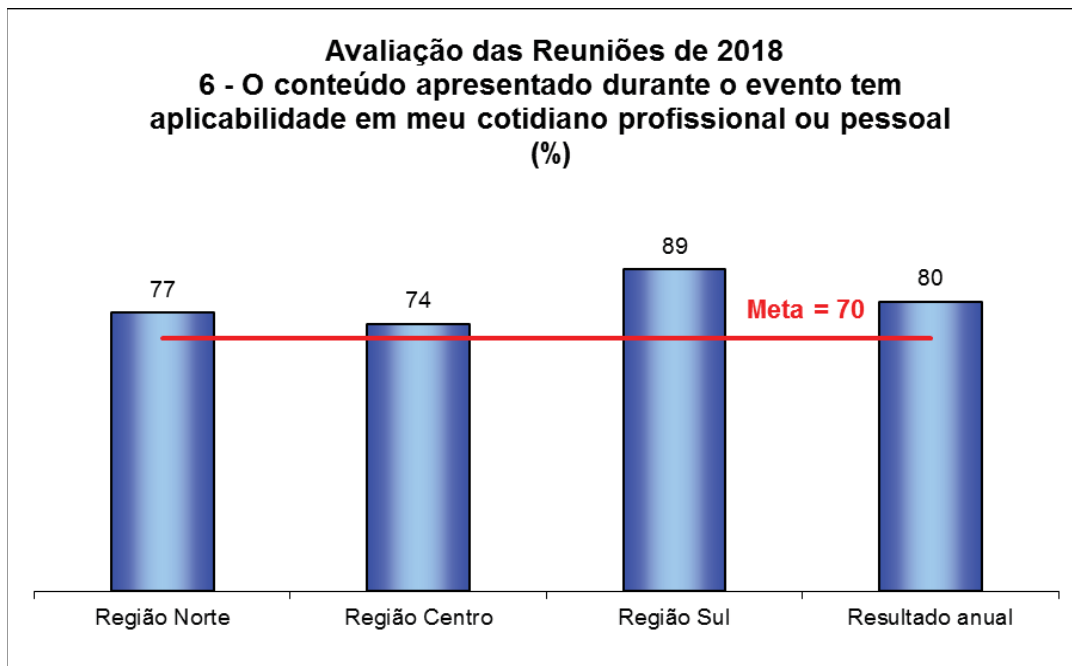


Gráfico 08

### III.3 – Disponibilização de transporte para os participantes

Foi disponibilizado transporte para as comunidades até o local do evento, conforme Tabelas 02, 03 e 04.

#### Reunião de São Mateus (22/03/2018)

Município	Local	Horário
São Mateus	Barra Nova Norte, Brejo Velho, Guriri	<b>16h30</b> ao lado da Pousada Aratu de Barra Nova Norte <b>17h15</b> em Brejo Velho <b>18h</b> em frente a Cascata de água, próximo a igreja Batista na entrada de Guriri
São Mateus	Barra Nova Sul e Campo Grande	<b>17h00</b> em frente Bar do Bilac de Barra Nova Sul <b>17h30</b> em frente ao Centro de Convivência de Campo Grande

São Mateus	Nativo de Barra Nova, Ferrugem, São Miguel e Gameleira	<b>17h00</b> em frente a Escola de Nativo de Barra Nova passando por Gameleira, Ferrugem e São Miguel
Linhares	Comunidades de Urussuquara, Barra Seca, Pontal do Ipiranga e Degredo	<b>16h00</b> em frente ao Farol de Urussuquara <b>16h30</b> em frente ao Bar do Romildo, em Barra Seca <b>17h00</b> em frente à Sede do Ecocidadania de Pontal do Ipiranga <b>17h20</b> em frente ao Bar do Mel, em Degredo
Linhares	Regência e Centro de Linhares	<b>16h30</b> em frente à Sede do Centro Ecológico (campo de Futebol) de Regência <b>17h40</b> no Centro de Linhares, na Av Rufino de Carvalho - lateral à igreja católica Matriz
Linhares	Povoação e Agrovilla	<b>16h30</b> em frente Escola de Povoação <b>17h20</b> em frente à Escola de Agrovilla
Conceição da Barra	Itaúnas, Linharinho e Centro e Santana	<b>16h</b> em frente a pracinha de Itaúnas <b>16h30</b> em frente à Escola de Linharinho <b>17h20</b> ao lado da Prefeitura no Centro de Conceição da Barra <b>17h50</b> em frente à Igreja da comunidade de Santana
Jaguaré	Centro, Córrego do Mosquito Palmitinho II, Palmitinho I e Palmito	<b>16h00</b> em frente a Prefeitura de Jaguaré, no Centro <b>17h00</b> em frente à Igreja Assembléia do Córrego do Mosquito <b>17h20</b> em frente à Igreja de Palmitinho II <b>17h40</b> em frente à Igreja de Palmitinho I <b>18h00</b> em frente à escola Santa Rita em Palmito

**Tabela 02** - Lista de locais para Saída de Ônibus

## Reunião de Vitória (28/06/2018)

Município	Horários de saída	Locais saída
Aracruz	16h30	Praça da Paz (Rua Índio Carneiro Magalhães)
Aracruz	16h30	Vila do Riacho em frente a padaria Vila Pão na ES-010, nº 347
	17h	Barra do Riacho, em frente a pracinha, e em frente à colônia de Pescadores
Aracruz	16h30	Barra do Sahy no posto de Gasolina BR Spinassé
	17h	Santa Cruz em frente à pracinha da igreja
	17h20	Praia dos Padres no Posto de gasolina (Shell) Arara Azul
Fundão	17h20	Centro de Fundão em frente a Pracinha
Fundão	17h45	Praia Grande no Posto de Gasolina Auto Posto
Serra	17h45	Nova Almeida em frente o Cemitério
	18h	Jacaraípe em frente as Peixarias na cabeceira da ponte
Serra	17h30	Campinho de Carapebus - lá embaixo perto da praia
	18h	Bicanga em frente a Padaria e à Banca de Jornal
Serra	18h	Serra Sede em frente à Igreja Católica Matriz e no ponto de ônibus em frente a concessionária
Vitória	18h20	Praça do Papa ao lado da Capitania dos Portos
Vila Velha	17h30	Ponto final de Morada da Barra (ao lado campo de futebol), e em frente ao posto de saúde de Barramares, localizado na Avenida Califórnia.
	17h50	Barra do Jucu em frente restaurante Barramar.
	18h15	Em frente a Colônia de Pesca em Itapuã (Av. Antônio Gil Veloso).
	18h30	Centro de Vila Velha, na Pracinha do Titanic.
Vila Velha	17h20	Ponto inicial na Ponta da Fruta na Av Wolmar José Medice, nº 715 - Merceria da Nilzete , e em frente Supermercado Multi Market.

Tabela 03 - Lista de locais para Saída de Ônibus

## Reunião em Piúma (29/11/2018)

Município	Horário	Local
Guarapari	17h	Em frente as Escunas (Rua Castro), no centro de Guarapari
	17h45	Em frente Supermercado MULTISHOW na avenida principal de <b>Meaípe</b>
	18h	No <b>bairro Condados</b> em frente ao ponto de ônibus localizado na entrada do bairro
	18h15	Em frente à entrada do bairro <b>Porto Grande</b>
Anchieta	17h20	Pracinha do <b>bairro Mãe-Bá</b> , próximo à escola Maria Luíza Flores
	17h50	No bairro <b>Recanto do Sol</b> na pracinha (em frente ao centro comunitário)
	18h15	No bairro <b>Ubu</b> , próximo à pousada Aba Abu
	18h20	No bairro <b>Parati</b> em frente igreja católica
	18h40	Em frente à <b>Prefeitura de Anchieta</b> na Rodovia do Sol, Km 21,5, 1620 - <b>Vila Residencial Samarco</b>
Itapemirim	17h30	Ao lado da <b>Prefeitura de Itapemirim</b> , na Av. Bernadino Monteiro
	18h10	Em <b>Itaoca</b> em frente a pracinha na avenida principal
	18h20	Em <b>Itaipava</b> em frente à Igreja Batista)
Marataízes	17h30	Em frente a Padaria da Praia, na <b>Praia dos Cações</b>
	17h50	Em frente à Prefeitura de Marataízes na Av. Rubens Rangel, 411, <b>Cidade Nova</b>
	18h10	Em frente a Igreja Católica do <b>bairro Pontal</b>



<b>Presidente Kennedy</b>	16h	Ponto inicial de saída em frente a rodoviária no <b>centro</b> de Presidente Kennedy
	16h50	Em frente à Escola de <b>Praia de Marobá</b>
	17h	Em frente ao restaurante Aprijo, em <b>Praia das Neves</b>
<b>Piúma</b>	18h20	Em frente à escola de Céu Azul, localizada na Rua Cafarnaum, s/n, <b>Céu Azul</b>
	18h40	Ao lado da Prefeitura de Piúma na Av. Isaias Scherrer, 45 - <b>Centro</b>

**Tabela 04** - Lista de locais para Saída de Ônibus

### III.4 – Atendimento por telefone e correio eletrônico

A Petrobras mantém o atendimento às comunidades da área de influência através do telefone gratuito da sua Central de Atendimento - **0800-039-5005** e endereço para correio eletrônico - [comunicacao.es@petrobras.com.br](mailto:comunicacao.es@petrobras.com.br), [rs.espiritosanto@petrobras.com.br](mailto:rs.espiritosanto@petrobras.com.br) amplamente divulgados junto às comunidades, nas reuniões, nas cartilhas e no boletim informativo.

### III.5 – Informações veiculadas na mídia

A Petrobras, por meio de sua Gerência de Comunicação e Marcas deu continuidade ao processo de divulgação de informações em atendimento às solicitações da mídia local, fazendo publicações nos jornais de maior circulação da região.

Na Tabela 05 apresentamos os quantitativos de releases veiculados, de atendimentos realizados a imprensa e as sugestões de pautas encaminhadas.

Meses	Quantitativo		
	Releases veiculados	Atendimento a imprensa	Sugestões de pauta
Janeiro	0	6	0
Fevereiro	0	8	0
Março	0	6	0
Abril	0	7	0
Maio	2	10	20
Junho	0	5	0
Julho	1	5	18
Agosto	3	6	30
Setembro	2	9	15
Outubro	1	3	1
Novembro***	5	7	0
Dezembro	5	9	2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>81</b>	<b>86</b>

Tabela 05 – Releases e atendimento imprensa

### III.6 – Boletim Informativo “Informe Comunidade”

O Boletim Informativo “Informe Comunidade” começou a ser veiculado em julho/2006 e em 2018 foram publicadas as edições 36<sup>a</sup>, 37<sup>a</sup> e 38<sup>a</sup>, conforme mostra o Anexo 06.

Na Tabela 06 procuramos demonstrar a correlação das matérias com os insumos utilizados para definição dos temas abordados em cada edição do Informe Comunidade.

MATÉRIAS	INSUMO UTILIZADO NA ELABORAÇÃO DA MATÉRIA
<b>36ª Edição março/2018</b>	
<b>Capa:</b> Unidades de recuperação de calor reduzem emissão de CO2 na UTGC	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
<b>Página 2 e 3:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede da Associação de Pescadores de Povoação será entregue</li> <li>• Sobre o PCAP</li> <li>• Comunidade de Angelim I recebe implementos agrícolas</li> <li>• Atendimento às condicionantes ambientais</li> </ul>	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
<b>Página 4:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TNC recebe nova monoboia</li> <li>• Integração</li> </ul>	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
<b>37ª Edição julho/2018</b>	
<b>Capa:</b> Projeto vai levar ações de cidadania e participação social a 18 comunidades	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
<b>Página 2 e 3:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de manejo orientará funcionamento de reserva</li> <li>• Monitoramentos ambientais avaliam ambiente marinho</li> <li>• Ibama visita comunidades assistidas pelo PCAP</li> <li>• Drago bombas vão facilitar pesca na época da seca</li> <li>• Obras concluídas</li> </ul>	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
<b>Página 4:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto de maricultura beneficiará 15 famílias</li> <li>• Loja de Pesca é inaugurada em Regência</li> </ul>	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
<b>38ª Edição novembro/2018</b>	
<b>Capa:</b> Senai e Petrobras oferecem cursos de capacitação para a população	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
<b>Página 2 e 3:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipes prontas para atuar no resgate e manejo de fauna</li> <li>• Projeto contribui para o empoderamento de comunidade</li> <li>• Novos equipamentos</li> </ul>	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS

<b>Página 4:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Instituto Esporte &amp; Educação inicia atividades no ES</li></ul>	Escopo do PCSR (atendimento a condicionantes) e Diretriz 12 de SMS
---	--

**Tabela 06** – Pautas das edições x insumos

### III.7 – Programa de rádio “Informe Petrobras”

A Petrobras iniciou em abril/2010 a veiculação do 1º programa de rádio, denominado “Informe Petrobras”, cujo objetivo é informar a população local sobre as ações da companhia na região.

No período de maio a dezembro/2018 foram veiculados nas rádios: Tribuna AM (Vitória), SIM FM (São Mateus), Cidade FM (Cachoeiro de Itapemirim), FM Super (Vitória), Musical FM (São Mateus), os seguintes programas de rádio:

- Monoboia;
- Monitoramento de Cetáceos;
- Monitoramento de Praias;
- Controle de Efluentes.

O Anexo 07 apresenta os roteiros dos programas que foram veiculados em 2018.

## IV – ANÁLISE CRÍTICA SOBRE O ALCANCE DOS OBJETIVOS E METAS PROPOSTOS

O presente Programa de Comunicação Social Regional tem como objetivo geral criar um canal de comunicação com as comunidades da área de influência, esclarecendo-as sobre as características e impactos decorrentes das atividades de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural na área de atuação da UO-ES, bem como suas medidas mitigadoras pertinentes.

E como objetivos específicos: apresentar à comunidade os empreendimentos da UO-ES, compreendendo a sua influência nos contextos local, regional e nacional; apresentar os impactos ambientais, econômicos e sociais dos empreendimentos e suas medidas potencializadoras e mitigadoras; e promover uma interação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões dos grupos sociais afetados.

A seguir será discutido cada um dos objetivos, metas e indicadores propostos para o Programa de Comunicação Social Regional.

### IV.1. Avaliação dos objetivos do programa

**Objetivo 1:** Apresentar à comunidade os empreendimentos da UO-ES, compreendendo a sua influência nos contextos local, regional e nacional;

Entendemos que este objetivo foi alcançado, em virtude do percentual de satisfação dos participantes das reuniões em relação à adequação da programação aos objetivos do evento (Gráfico 10); a facilidade para compreender os temas abordados (Gráfico 11), da retenção do conhecimento (Gráfico 12) e da disposição para transmissão das informações recebidas (Gráfico 13).

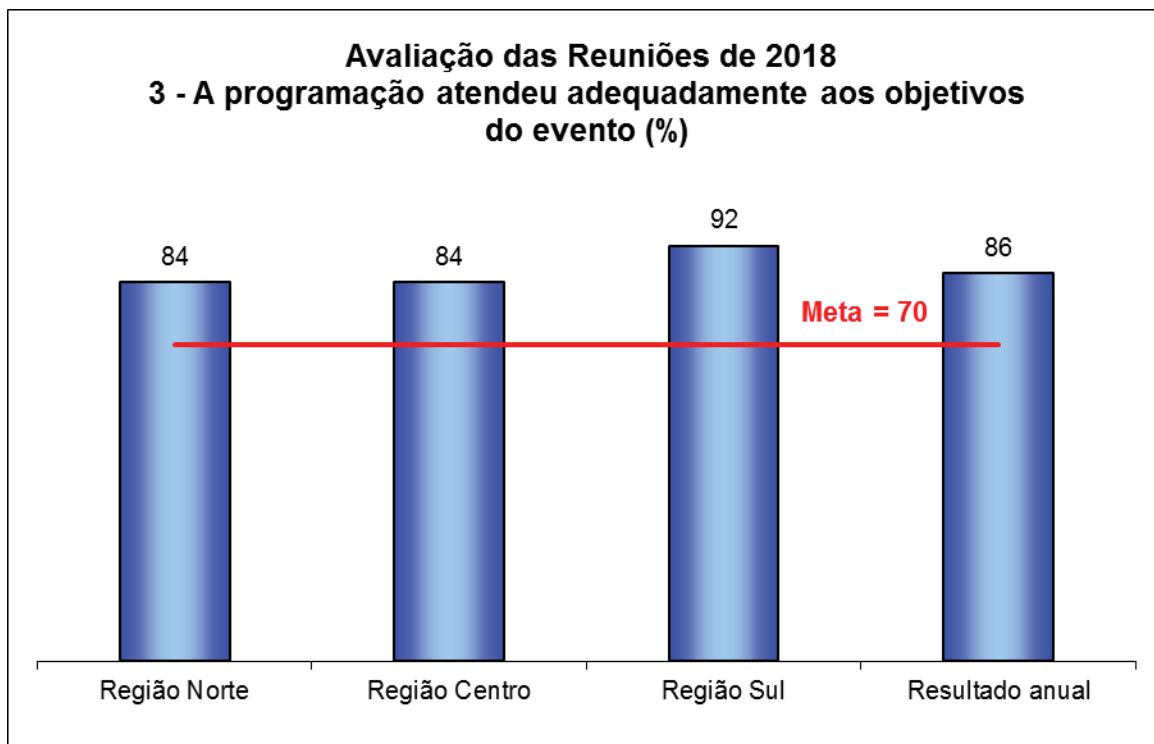


Gráfico 10

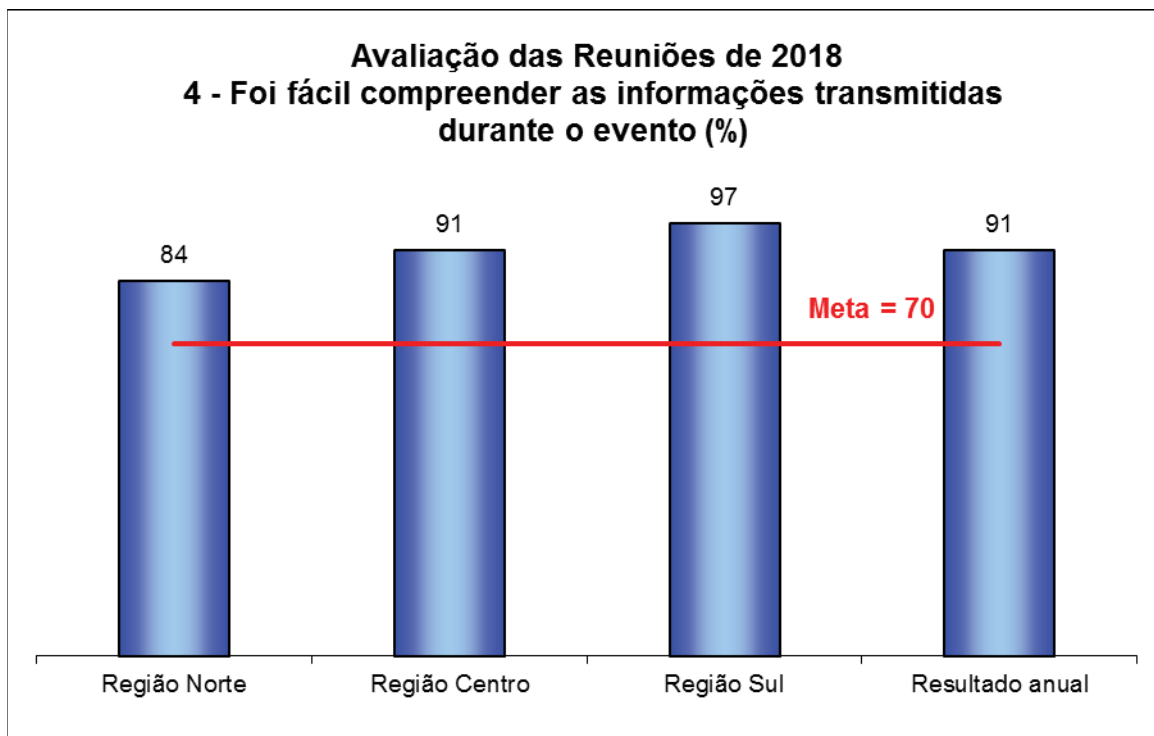


Gráfico 11

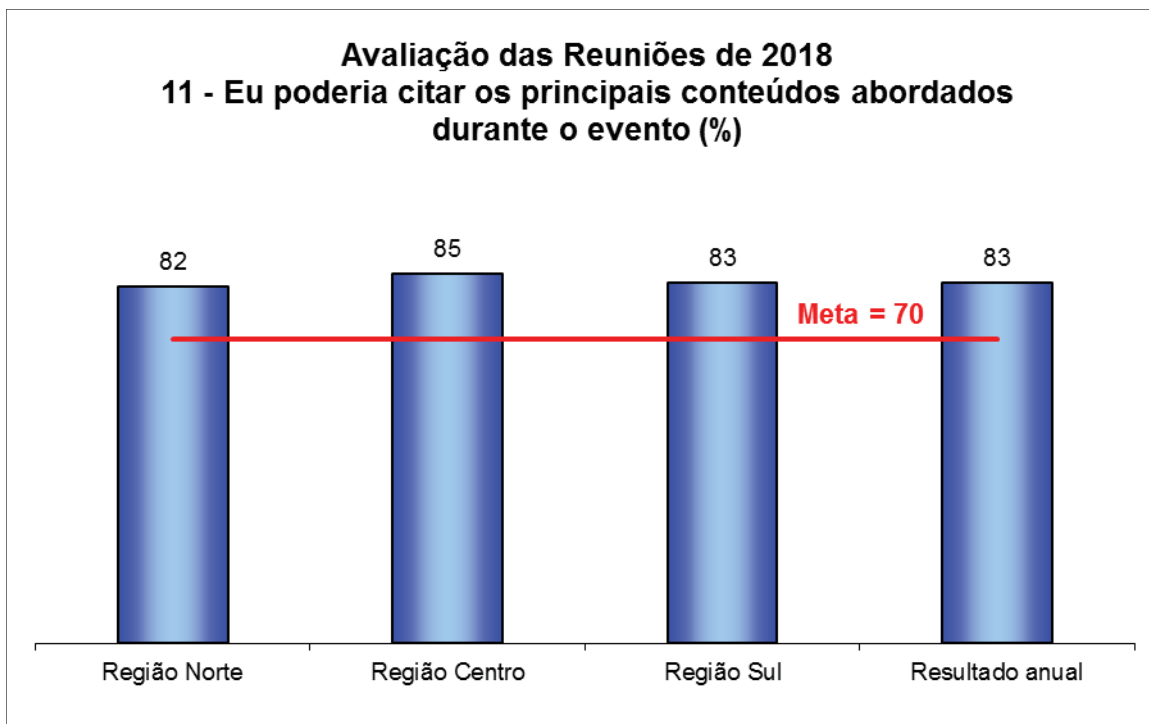


Gráfico 12

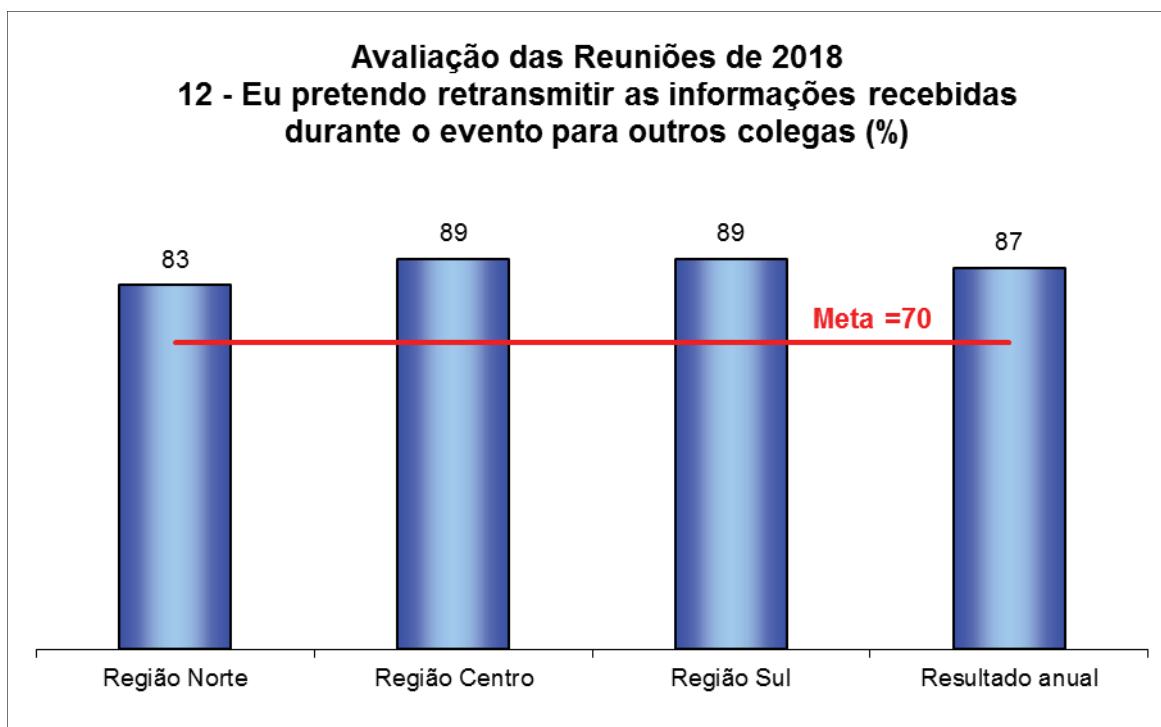


Gráfico 13

**Objetivo 2:** Apresentar os impactos ambientais, econômicos e sociais dos empreendimentos e suas medidas potencializadoras e mitigadoras;

Percebemos o alcance deste objetivo através da percepção dos participantes das reuniões em relação à forma: “como a Petrobras realiza ações para tratar adequadamente todos os impactos ambientais e sociais relacionados às suas atividades” (Gráfico 14) a exceção da reunião da região centro.

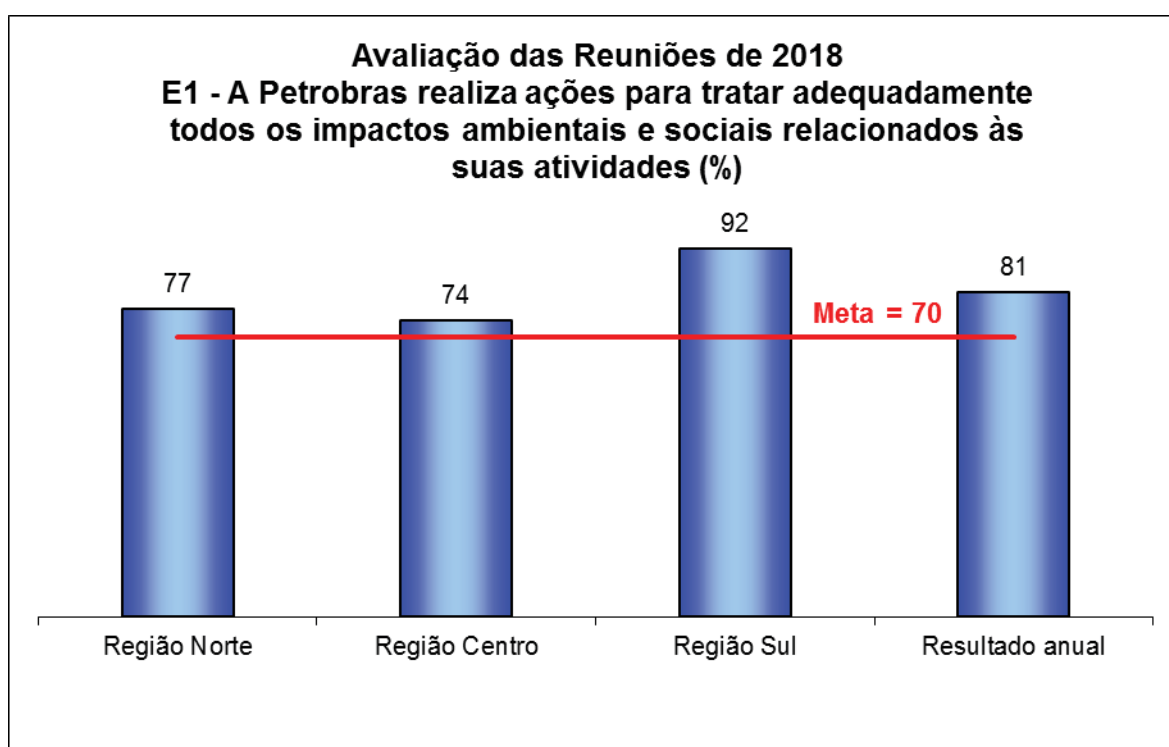


Gráfico 14



**Objetivo 3:** Promover uma interação entre as comunidades e a Petrobras, por meio de reuniões com a comunidade, central de atendimento, Boletim informativo e Programa de rádio, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões dos grupos sociais afetados

Entendemos que este objetivo foi alcançado em virtude do percentual de satisfação dos participantes das reuniões em relação à importância da Petrobras em investir em eventos como as reuniões (Gráfico 15); ao grau de importância dado às informações transmitidas (Gráfico 16) e do espaço destinado às reuniões para perguntas e esclarecimentos (Gráficos 17 e 18) e da utilização do canal de comunicação, disponibilizado através do telefone 0800 relacionadas no Gráfico 09.

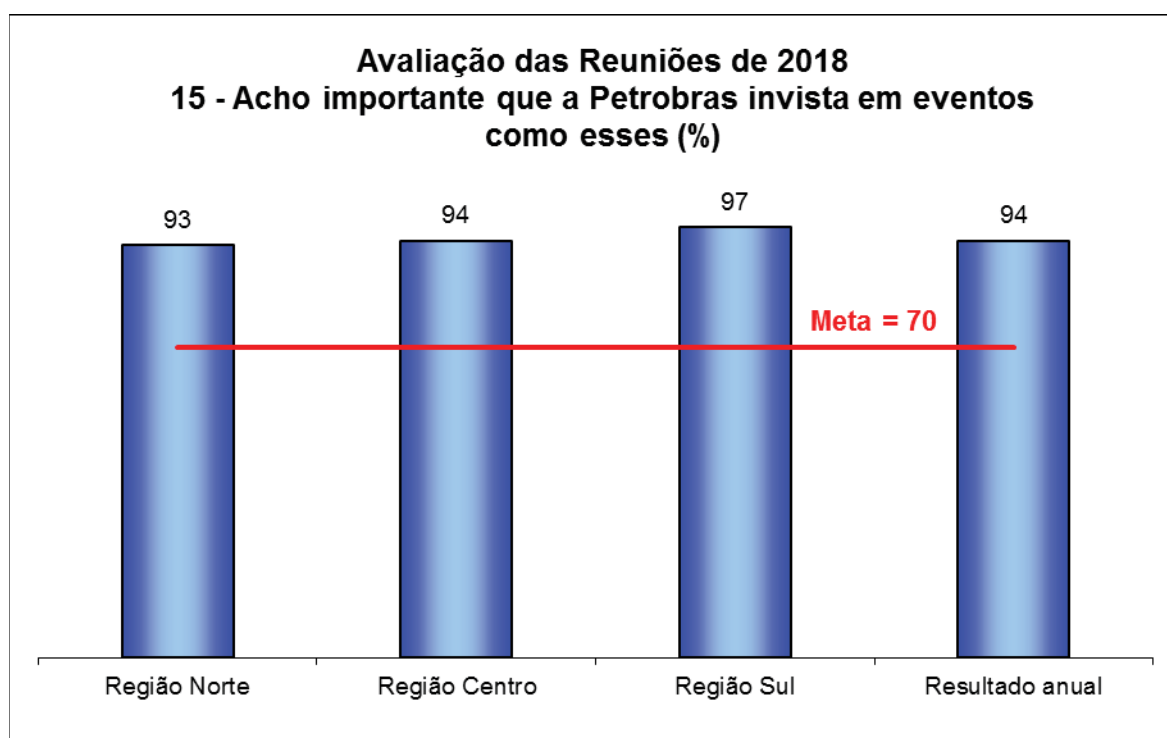


Gráfico 15

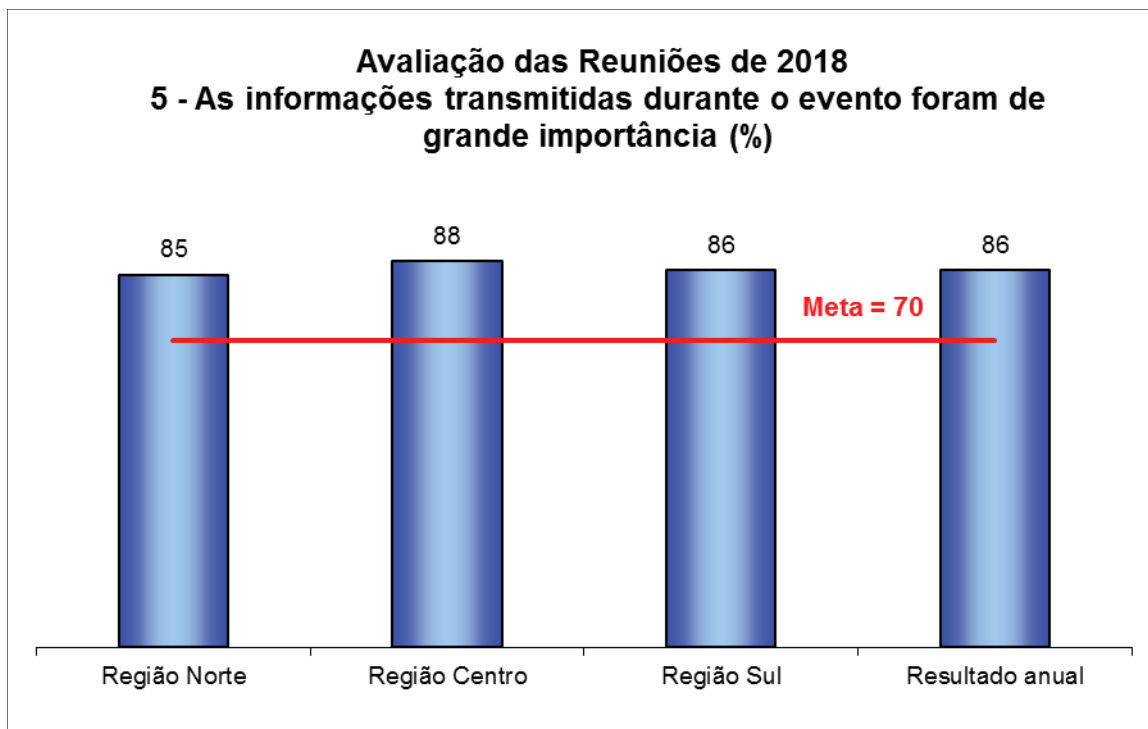


Gráfico 16

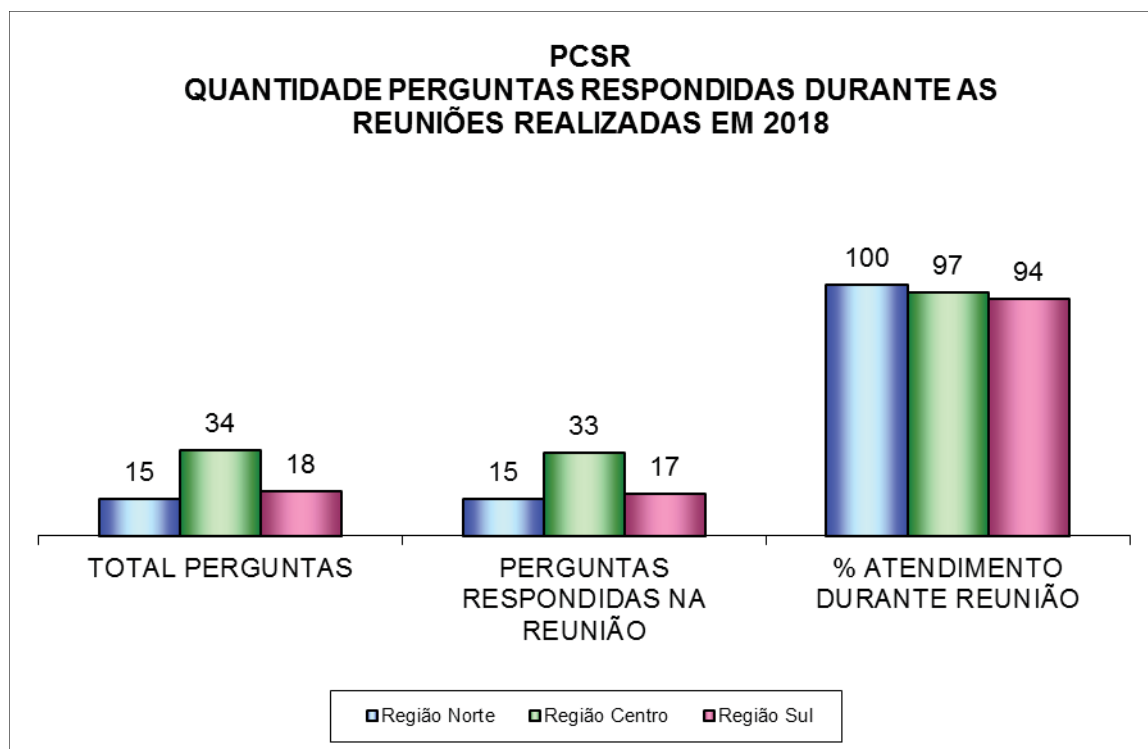


Gráfico 17

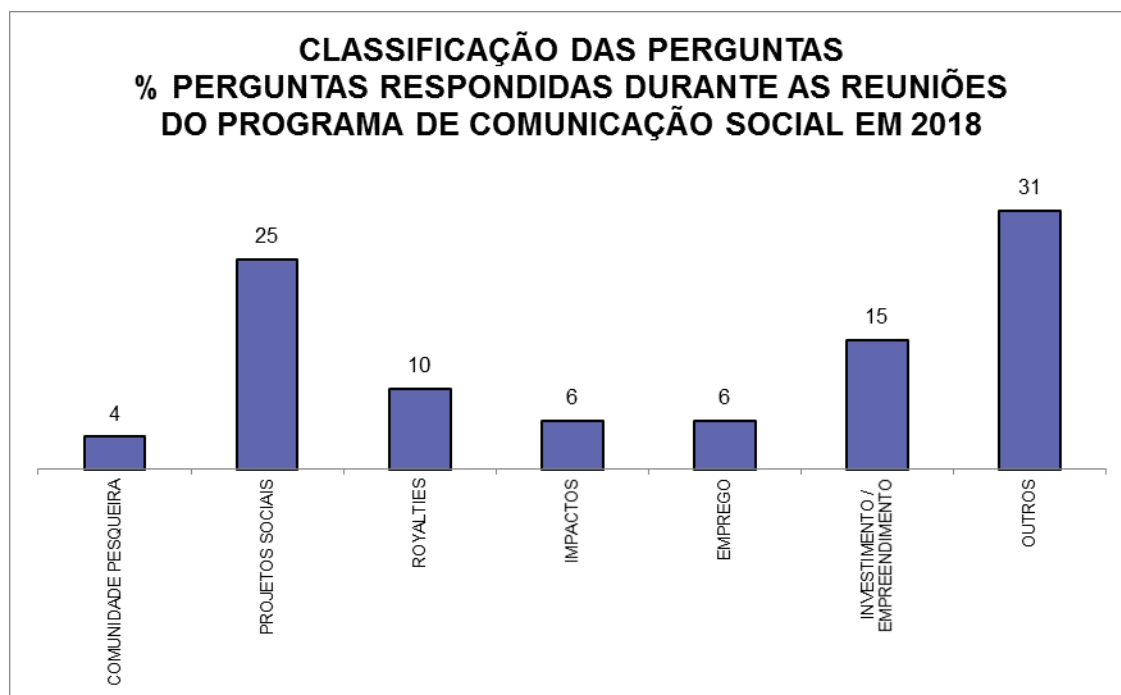


Gráfico 18

#### IV.2. Avaliação das metas e indicadores

Neste item verificamos o atendimento às metas do referido Programa, considerando os indicadores e os comentários dos participantes, além da análise da Comissão que esteve presente no evento.

**Meta 1:** Realizar uma reunião por quadrimestre na área de influência da UO-ES, sendo uma em cada região e, preferencialmente, alternando os municípios;

Esta meta está vinculada ao Objetivo 1 do Programa e possui um indicador (**Número de reuniões realizadas**) associado a ela. Este indicador acompanha o número de reuniões previstas e o número de reuniões realizadas, e tem como objetivo monitorar a realização do número de reuniões estabelecidas no Programa.

A meta está sendo cumprida, conforme podemos observar no Gráfico 19.

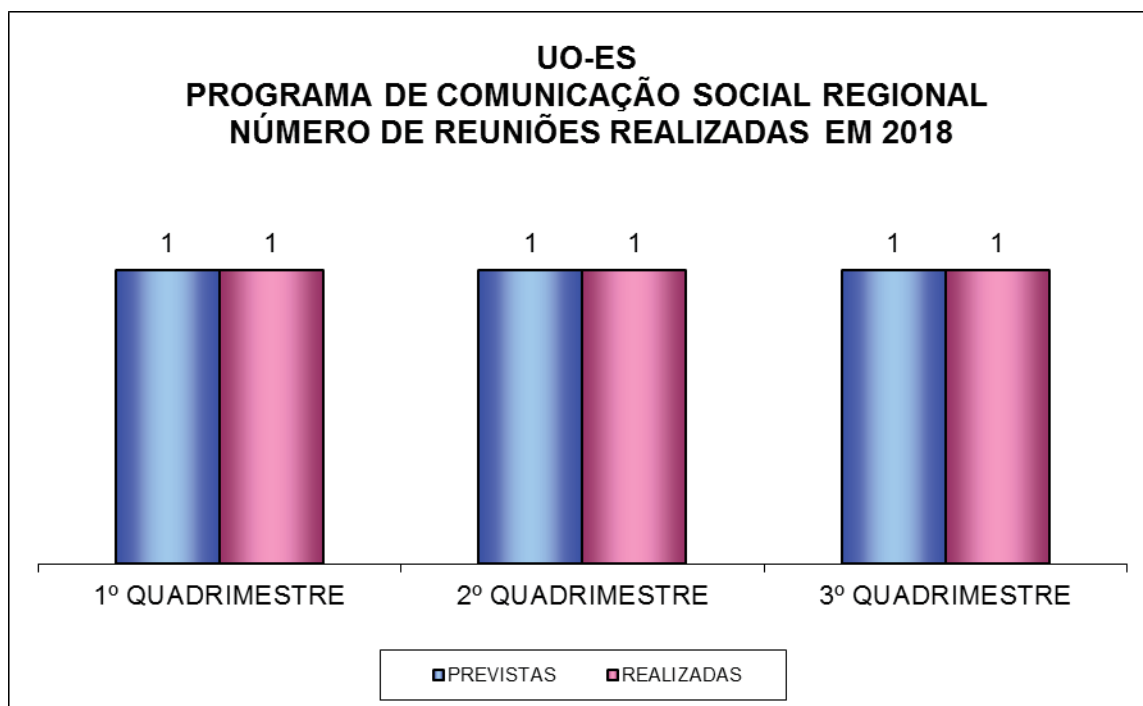


Gráfico 19

**Meta 2:** Distribuir nas reuniões, informativos impressos (folders) com informações sobre os empreendimentos;

Esta meta está vinculada ao Objetivo 02 do Programa e não possui indicador associado a ela. Entretanto ela foi atingida, uma vez que foram distribuídas ao todo 394 cartilhas para o público presente nas reuniões, conforme pode ser verificado no Anexo 6 (Registro fotográfico das reuniões).

Entendemos que não há necessidade de se criar um indicador para esta meta.

**Meta 3:** Distribuir trimestralmente o boletim informativo para todos os municípios das três regiões, visando atualização das informações sobre as atividades de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural da UO-ES;

Esta meta também está vinculada ao Objetivo 02 do Programa e possui dois indicadores associados a ela: Número de edições distribuídas e Índice de satisfação com o boletim Informe Comunidade.

### Indicador 1 da meta 3 - Número de edições distribuídas.

Este indicador acompanha o número de edições previstas e o número de edições distribuídas e tem como objetivo monitorar a distribuição do número de edições estabelecidas no Programa e, conforme podemos observar no Gráfico 20, a meta está sendo cumprida.

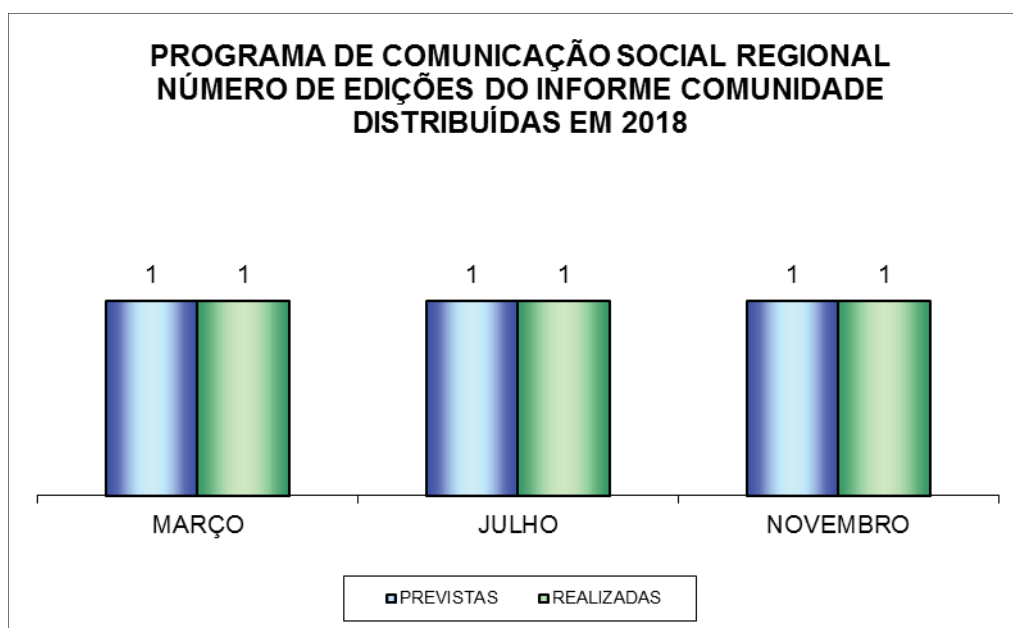


Gráfico 20

## Indicador 2 da meta 3 – Índice de Satisfação com o Boletim Informativo: Informe Comunidade.

Este indicador monitora a satisfação dos leitores do Informe Comunidade nos seguintes pontos: a linguagem utilizada; local de recebimento do informativo; recebimento de edições anteriores e se houve alguma informação que o público gostaria de saber e não foi apresentado no boletim.

A início da apuração deste indicador, previsto para o ano de 2017, foi reavaliado e a partir de tal análise identificamos não haver mais necessidade de contabilizá-lo diante do retorno positivo da comunidade através de manifestações informais nas reuniões do PCSR e também nas reuniões de Plano de Compensação da Atividade Pesqueira (PCAP) e do Programa de Educação Ambiental (PEA-ES).

**Meta 4:** Divulgar o canal de comunicação estabelecido por meio da central de atendimento telefônico e endereço de correio eletrônico, em todas as reuniões com as comunidades e edições do boletim informativo, possibilitando uma maior interação entre as comunidades e a empresa;

Esta meta está vinculada ao Objetivo 03 do Programa e não possui indicador associado a ela, entretanto ela foi atingida, pois o canal de comunicação é divulgado na cartilha distribuída nas reuniões, na apresentação feita durante a reunião e no Informe Comunidade distribuído nas comunidades.

Entendemos que não há necessidade de se criar um indicador para esta meta.

Registramos que a empresa tem divulgado amplamente seus canais de comunicação, não só nas reuniões do Programa de Comunicação, mas também no folder/cartilha distribuído nas reuniões, no Boletim Informe Comunidade, no

programa de rádio “Informe Petrobras” e nas reuniões Programa de Educação Ambiental - PEA-ES, que abrange todos os municípios litorâneos do Estado, mais o município de Jaguaré.

**Meta 5:** Responder aos questionamentos, dúvidas e sugestões encaminhadas à Petrobras através do canal de comunicação estabelecido pela empresa (0800);

Esta meta está vinculada ao Objetivo 03 do Programa e possuem dois indicadores vinculados a elas: o QAR (% de questionamentos e solicitações respondidas após as reuniões); o QDR (% de questionamentos e solicitações respondidas durante as reuniões);

**Indicador 1 da meta 5 – QAR (% de questionamentos e solicitações respondidas após as reuniões);**

Este indicador mede o número de questionamentos e solicitações tratadas após as reuniões em relação ao número de questionamentos e solicitações realizadas após as reuniões vezes 100, e tem como objetivo mensurar o comprometimento em responder aos questionamentos e solicitações das comunidades feitas após as reuniões, através do 0800.

A meta estabelecida para este indicador é 70%. O resultado anual do indicador em 2018 ficou em 100%. No Gráfico 21 podemos observar o andamento do indicador durante o ano.

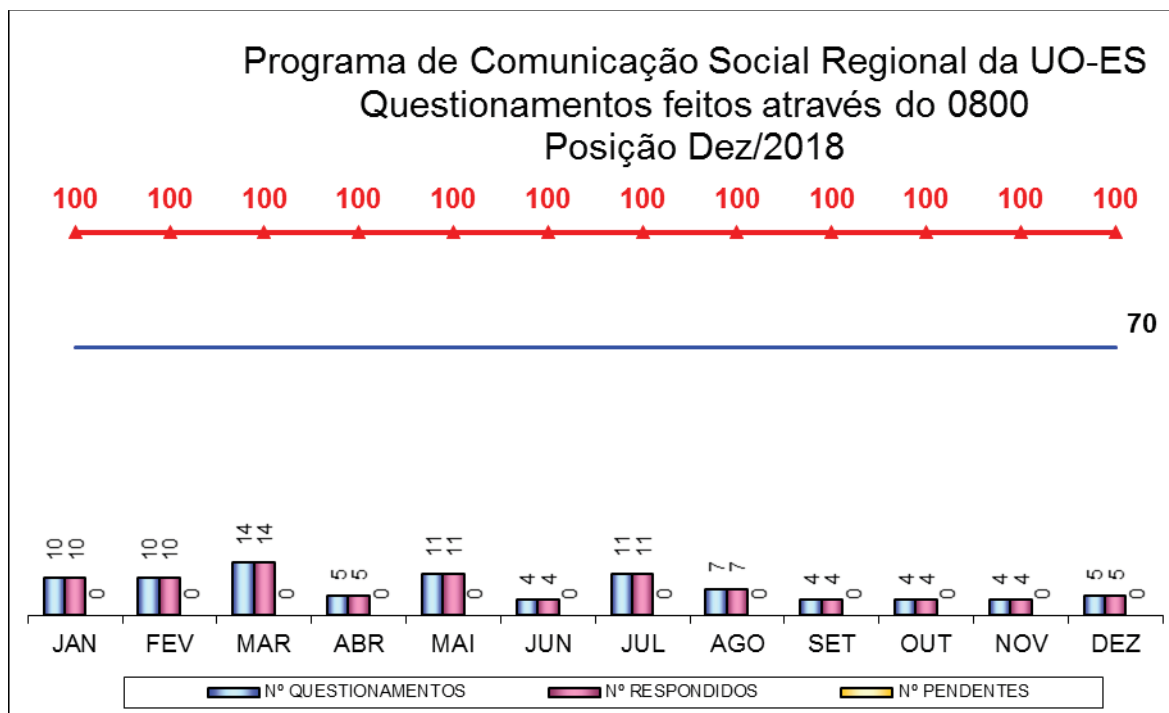


Gráfico 21

Na Tabela 07 registramos os tipos de questionamentos feitos pela comunidade através do Canal de Comunicação, composto pelo 0800.

QUESTIONAMENTO	QUANTIDADE
Apoio a pessoa da comunidade (transporte)	1
Apoio financeiro/ação social	2
Caminhão pipa	3
Contato com pessoa da força de trabalho	1
Danos (propriedade, etc)	4
Doação de material	5
Equipamentos em área inadequada/recolher equipamento	1
Fechamento de via de acesso com transito de veículos da Petrobras	1
Fumaça / Incêndio	1
Informações	23
Informe sobre risco de acidente (área	1



externa/comunidade)	
Limpeza/Reparo/Ocorrência em faixa de gasoduto	13
Ocorrência de pessoa da comunidade com prestador de serviço (Pessoal)	1
Odor de gás (área externa/comunidade)	3
Orientação sobre gestão de terras	1
Poeira (estrada)	2
Projeto de Condicionante Ambiental	5
Projeto social	1
Realizar serviço em área da comunidade	13
Ruído (equipamentos)	4
Solicitação de Patrocínio	2
Uso indevido de área da Petrobras	1
TOTAL	89

Tabela 07 – Tipos de questionamentos 0800

**Indicador 2 da meta 5 - QDR (% de questionamentos e solicitações respondidas durante as reuniões);**

Este indicador mede o número de questionamentos e solicitações tratadas durante as reuniões em relação ao número de questionamentos e solicitações realizadas durante as reuniões vezes 100, e tem como objetivo mensurar a prontidão em fornecer respostas aos questionamentos e solicitações da comunidade feitas durante as reuniões.

A meta estabelecida para este indicador é 70% e, conforme podemos observar no Gráfico 23 ela está sendo superada.

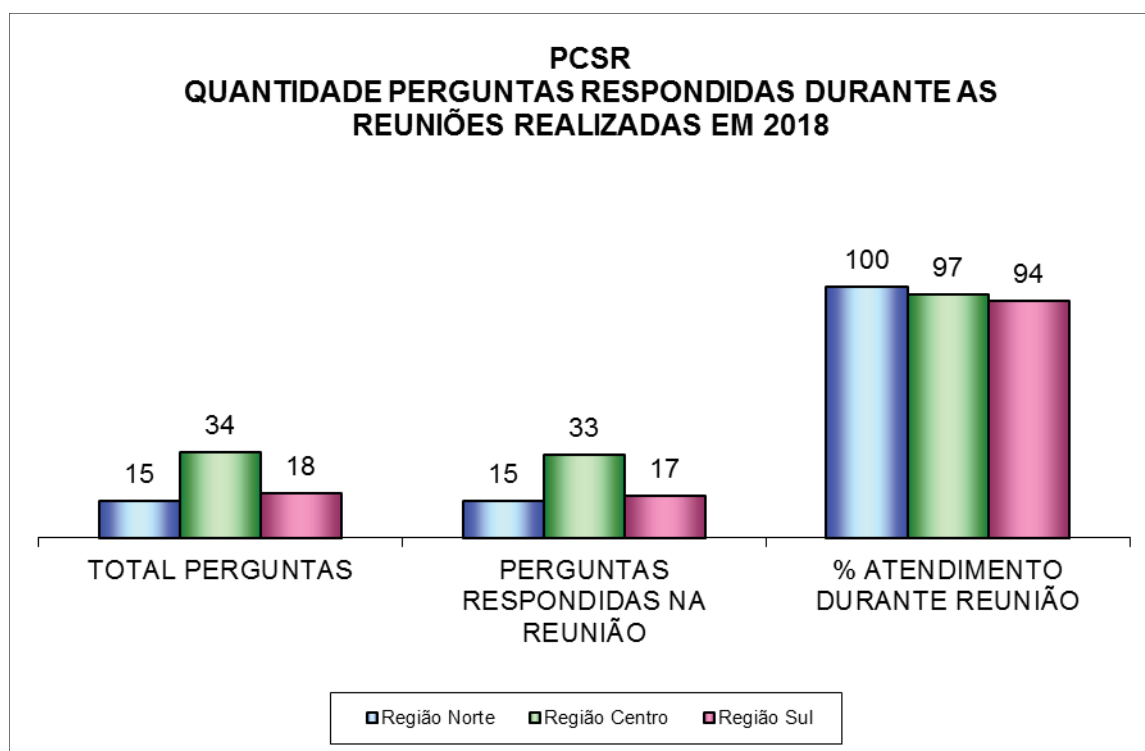


Gráfico 23

O indicador permite também, avaliar se o grupo que apóia o palestrante nas respostas aos questionamentos feitos durante a reunião está adequado, ou se

precisamos incluir outros profissionais de modo que consigamos responder o máximo possível dos questionamentos durante a reunião.

### **Meta 6 - Realizar programa mensal de rádio**

Esta meta está vinculada ao Objetivo 03 do Programa e possui dois indicadores vinculados a elas: Número de programas de rádio previsto x realizados e Índice de satisfação com o programa de rádio.

#### **Indicador 1 da meta 6 - Número de programas de rádio previsto x real**

Este indicador acompanha o número de programas previstos e o número de programas realizados, e tem como objetivo monitorar a realização do número de programas.

Esta meta foi atingida pois foram veiculados 4 programetes de rádio conforme previsto.

## **V – AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS E EM ANDAMENTO**

As ações de melhoria implementadas consideraram como insumo: os comentários dos participantes das reuniões extraídos dos formulários de avaliação das reuniões e os comentários e análises realizadas pela Coordenação do Programa na UO-ES.

### **V.1 - Melhorias propostas para 2019**

**Ação 01** – Concluir o site solicitado no Parecer 02022.000671/2015-32 COEXP/IBAMA.

**Situação:** Em andamento. O site foi desenvolvido e está em fase de preenchimento de conteúdo.

**Ação 02 – Atualizar a Cartilha****Situação:** Em andamento.**VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Programa de Comunicação Social Regional – PCSR mantém canais de comunicação com as comunidades da área de influência da UO-ES, do Gás & Energia e TRANSPETRO ouvindo suas demandas e atuando na minimização de impactos relacionados aos empreendimentos da Unidade.

Além disso, o PCSR age em consonância com a política e Diretrizes de Segurança, Meio Ambiente e Saúde – SMS da Petrobras e seus requisitos, atuando de maneira responsável na busca de soluções sustentáveis para os impactos sociais e econômicos causados pelos diversos empreendimentos.

Diante do exposto, entende-se que o objetivo do Programa vem sendo atingido, através do uso e implementação de diferentes ferramentas de comunicação, que visam informar a população da área de influência sobre o desenvolvimento das atividades da UO-ES.

## VII – RESPONSÁVEL INSTITUCIONAL

<b>Instituição responsável:</b>	Petróleo Brasileiro S.A. AGP/UO-ES/SMS
<b>Responsável:</b>	Luciana Maria Bortolini De Rossi
<b>Endereço:</b>	AV Nossa Senhora da Penha, 1688, Barro Vermelho
	Vitória – Espírito Santo
	CEP: 29057-550
<b>Telefone:</b>	(27) 3295-4535
<b>Fax:</b>	(27) 3295-4573
<b>e-mail:</b>	lucianarossi@petrobras.com.br

## VIII – ANEXOS

Em atendimento à solicitação do IBAMA, através do Parecer Técnico nº 298/2010, todos os anexos deste relatório estarão disponíveis somente em meio digital com exceção das atas das reuniões