

Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos - PCSR-BS



Volume 1

E&P

Revisão 01
Jun/2014



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

Proposta técnica e conceitual

Revisão 01

Junho / 2014



E&P

CONTROLE DE REVISÕES

REV.	DESCRIÇÃO	DATA
00	Documento Original	21/09/2010
01	Documento Original	06/2014

	Original	Rev. 01	Rev. 02	Rev. 03	Rev. 04	Rev. 05	Rev. 06	Rev. 07	Rev. 08
Data									
Elaboração									
Verificação									
Aprovação									

ÍNDICE

I – HISTÓRICO E JUSTIFICATIVA.....	09/20
II – PÚBLICO PRIORITÁRIO DE INTERESSE.....	9/20
III – OBJETIVO	12/20
IV – ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO	13/20
IV.1 – ATIVIDADES PRESENCIAIS	13/20
IV.2 – BOLETIM INFORMATIVO.....	14/20
IV.3 – CENTRAL DE ATENDIMENTO	15/20
IV.4 – RELEASES	15/20
IV.5 – DANO AO PETRECHO DE PESCA.....	16/20
IV.6 – AVISO AOS NAVEGANTES	16/20
IV.7 – SITE	17/20
V – ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO.....	17/20
VI – RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL E TÉCNICA	19/20
XI – RESPONSÁVEL TÉCNICO.....	20/20

TABELAS

TABELAS E FIGURAS	PÁG
<i>Tabela 1 - Processos de licenciamento atendidos pelo PCSR-BS</i>	10/20
Tabela 2 - Objetivos específicos, ações e metas, indicadores e meios de verificação	18/20
Tabela 3 – Responsável Técnico	20/20

ANEXOS

Anexo I – Procedimento de registro para dano ao petrecho de pesca
--

I – HISTÓRICO E JUSTIFICATIVA

Este documento apresenta a revisão da proposta técnica e conceitual do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos (PCSR-BS), que é resultado de um processo de gestão de demandas do licenciamento ambiental, e contempla todos os empreendimentos da Petrobras na bacia sedimentar de Santos sob responsabilidade das Unidades de Operações de Exploração e Produção da Bacia de Santos (UO-BS) e do Sul (UO-Sul).

A revisão do PCSR-BS atende a solicitação do Parecer Técnico CGPEG/DILIC/IBAMA Nº 190/2014 que apresenta a análise do Estudo de Impacto Ambiental – EIA (REV 00) encaminhado pela PETROBRAS para subsidiar o processo de licenciamento ambiental da “Atividade de Produção e Escoamento de Petróleo e Gás Natural do Polo Pré-sal da Bacia de Santos –Etapa 2”.

A primeira versão do PCSR-BS foi elaborada diante de um cenário completamente distinto do atual. Com o objetivo de promover o aprimoramento e a efetividade das ações, esta nova proposta apresenta ferramentas de comunicação mais adequadas e mantém a premissa de difundir informações qualificadas, com linguagem clara e objetiva, apropriadas a cada público de interesse.

II – PÚBLICO PRIORITÁRIO DE INTERESSE

A execução do Programa de Comunicação Social Regional da Bacia de Santos é uma exigência do processo de licenciamento ambiental federal conduzido pelo IBAMA para a execução das atividades de exploração e produção de petróleo e gás natural. Sendo assim, para efeito de elaboração e implementação do presente programa, levaremos em consideração os limites da área de influência relativa ao meio socioeconômico dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos.

Tabela 1 – Processos de licenciamento atendidos pelo PCSR-BS

EMPREENHIMENTO	PROCESSO IBAMA/MMA	DOCUMENTO
Sistema de Produção e Escoamento de Gás Natural e Petróleo nos Campos de Uruguá e Tambaú (Bloco BS 500), na Bacia de Santos, através do FPSO Cidade de Santos e do gasoduto Uruguá-PMXL-1.	02022.004193/2006	LO 941/2010
Piloto do Sistema de Produção e Escoamento de Óleo e Gás no Polo Tupi, Bloco BM-S-11, Bacia de Santos.	02022.000984/2008	LO 963/2010
Sistema de Produção e Escoamento de Gás Natural e Condensado no Campo de Mexilhão, Bacia de Santos, através da plataforma PMXL-1, e do gasoduto de Mexilhão até a Unidade de Tratamento de Gás (UTGCA) em Caraguatatuba/SP.	02022.003014/2005	LO 999/2011
Sistema de Produção e Escoamento de Gás Natural e Condensado nos Campos de Merluza e Lagosta na Bacia de Santos, através da plataforma PMXL-1 e seu gasoduto de escoamento.	02022.010930/2002	LO 1004/2011
Atividade de perfuração e completação de até 120 poços por ano dentro da Área Geográfica da Bacia de Santos.	02022.083032/2005	LO 1006/2011
UTGCA – Unidade de Tratamento de Gás Monteiro Lobato, composta dos sistemas DPP (Dew Plant Point) e instalações acessórias (off site), a Unidade de Ajuste de Ponto de Orvalho UAPO – módulos 1 e 2, Unidade de Processamento de Condensado do Gás Natural (UPGN), que produzirá C5+ e GLP, Sistema de Recebimento/coletor de condensado, Sistema de tocha (“ground flare”) e instalações acessórias (off site).	02001.00543/2005-78 U	LO 1008/2011
Piloto do Sistema de Produção e Escoamento de Óleo e Gás de Sapinhoá, através do FPSO Cidade de São Paulo, no âmbito da Atividade de Produção e Escoamento de Petróleo e Gás Natural no Polo Pré-sal da Bacia de Santos – Etapa 1.	02022.002287/2009	LO 1120/2012
Desenvolvimento da Produção de Petróleo dos Campos de Baúna e Piracaba, Bloco BM-S-40, Bacia de Santos, através do FPSO Cidade de Itajaí.	02022.000666/2010	LO 1124/2013
Gasodutos de Sapinhoá – Lula e Lula NE – Lula, no âmbito da Atividade de Produção e Escoamento de Petróleo e Gás Natural no Polo Pré-sal da Bacia de Santos – Etapa 1.	02022.002287/2009	LO 1125/2013
Piloto do Sistema de Produção e Escoamento de Óleo e Gás de Lula NE, Campo de Lula, através do FPSO Cidade de Paraty, no âmbito da Atividade de Produção e Escoamento de Petróleo e Gás Natural no Polo Pré-sal da Bacia de Santos – Etapa 1.	02022.002287/2009	LO 1157/2013
Comissionamento e Operação da Unidade de Correção de Ponto de Orvalho (DPP – Dew Plant Point) da UTGCA.	02001.005437/2005	LO 1179/2013
Comissionamento e Operação das Unidades de Ajuste de Ponto de Orvalho (UAPOs 1 e 2), Unidade de Processamento de Condensados de Gás Natural (UPCGN 2.	02001.005437/2005	LO 1204/2013

e 3) e duas Esferas de Armazenamento de GLP		
Unidade de Tratamento de Gás Monteiro Lobato – UTGCA (Adequação UTGCA e Unidade de Tratamento Cáustico – UTC)	02001.005437/2005	LI 997/2014
Atividades de Instalação do FPSO Cidade de Mangaratiba – Unidade de produção responsável pelo Desenvolvimento de Produção de Lula – Área de Iracema Sul, no âmbito da Atividade de Produção e Escoamento de Petróleo e Gás Natural no Polo Pré-sal da Bacia de Santos – Etapa 1.	02022.002287/2009	LI 1002/2014

É importante destacar que esta proposta de programa de comunicação social aplica-se também aos Testes de Longa Duração (TLDs) e Sistemas de Produção Antecipada (SPAs) realizados na área da Bacia de Santos, apesar de não estarem listados no quadro anterior, visto que são empreendimentos de curta duração (entre quatro e seis meses). A proposta também aplica-se a qualquer novo empreendimento licenciado na área da Bacia de Santos, sob gestão da UO-BS e da UO-Sul.

Fazem parte da área de influência dos empreendimentos listados na Tabela 1, os municípios de Cabo Frio, Macaé, Araruama, Saquarema, Maricá, Niterói, Rio de Janeiro, Itaguaí, Mangaratiba, Angra dos Reis e Paraty, no estado do Rio de Janeiro; Ubatuba, Caraguatatuba, São Sebastião, Ilhabela, Bertioga, Guarujá, Cubatão, Santos, São Vicente, Praia Grande, Mongaguá, Itanhaém, Peruíbe, Iguape, Ilha Comprida e Cananéia, no estado de São Paulo; Itajaí e Navegantes, no estado de Santa Catarina.

Serão considerados como públicos prioritários nos municípios listados acima as comunidades de pescadores, instituições representativas do setor pesqueiro, órgãos públicos, lideranças comunitárias formais e informais, além de representantes de organizações da sociedade civil voltados para o meio ambiente, responsabilidade social e transparência pública.

Os municípios de Maricá, Araruama, Saquarema, Cabo Frio e Macaé, no estado do Rio de Janeiro, também fazem parte da área de abrangência da Unidade de Operações de Exploração e Produção do Rio de Janeiro (UO-RIO) e

da Unidade de Operações de Exploração e Produção da Bacia de Campos (UO-BC) que implementam na região um único projeto de comunicação social, o Projeto de Comunicação Social Regional da Bacia de Campos (PCSR-BC), Processo CGPEG/DILIC/IBAMA Nº 02022.002410/2007.47. Assim, com o objetivo de evitar a sobreposição de ações, integrar e otimizar as ações de comunicação social, o PCSR-BC atenderá, em sua área de abrangência, as ações de comunicação relativas aos empreendimentos da Bacia de Santos.

III – OBJETIVO

OBJETIVO GERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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.
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.

IV – ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

A estratégia de comunicação apresentada a seguir foi definida de modo a difundir informações qualificadas sobre as atividades de exploração e produção de petróleo e gás natural na Bacia de Santos, evitando-se a sobreposição de ações de comunicação para um mesmo público, permitindo uma avaliação crítica das ações implementadas e alinhada às orientações do órgão ambiental.

A seguir apresenta-se a descrição de cada ação de comunicação proposta neste Programa.

IV.1 – ATIVIDADES PRESENCIAIS

Em função da dispersão geográfica da área de influência dos empreendimentos da Petrobras na Bacia de Santos e da diversidade e especificidade dos públicos de interesse impactados direta e indiretamente por tais empreendimentos, como primeira ação, detectamos a necessidade de realizar um levantamento junto aos públicos, com o objetivo de identificar e definir a maneira mais eficaz de difundir presencialmente informações relevantes de forma a atender às suas necessidades.

O levantamento será realizado por meio de grupos focais com os públicos de interesse, priorizando as comunidades de pescadores e órgãos públicos, nos municípios da área de influência listados neste programa, durante o período de um ano após a aprovação desta proposta.

O grupo focal será conduzido por duas pessoas, sendo que uma delas terá a função de atuar como moderador, assegurando que as discussões aconteçam

de forma objetiva e dentro dos temas propostos. O outro profissional terá a função de observador e será responsável por registrar suas impressões durante as discussões, além dos principais pontos abordados.

O grupo focal deverá ser iniciado com uma breve apresentação sobre as atividades da Petrobras na Bacia de Santos e as ferramentas de comunicação contempladas no PCSR-BS. As discussões terão como objetivo levantar as seguintes percepções do grupo: quais atividades da Petrobras impactam diretamente cada grupo e de que forma; qual a efetividade de cada uma das ferramentas de comunicação apresentadas e quais são as ferramentas regionais similares utilizados pelo grupo; e quais assuntos relacionados às atividades da empresa despertam maior interesse.

A conclusão deste levantamento subsidiará a definição da estratégia mais adequada para a continuidade da implementação das atividades presenciais no ano subsequente, além da adequação das ações do PCSR-BS que se mostrem necessárias.

No caso da Unidade de Tratamento de Gás Monteiro Lobato, instalada em Caraguatatuba (SP) e do trecho terrestre do gasoduto marítimo de Mexilhão (Gasmex), continuarão a ser realizadas atividades presenciais nas comunidades do entorno e bairros vizinhos à unidade conforme a necessidade identificada pela Petrobras e pelo órgão ambiental responsável.

IV. 2 – BOLETIM INFORMATIVO

A pauta dos boletins deverá focar nas ações e empreendimentos mais relevantes durante o período da publicação. Os assuntos abordados poderão conter, entre outros, a descrição das atividades, descrição e resultados dos projetos ambientais como medidas mitigadoras e compensatórias, royalties, principais temas atendidos pela central de atendimento, informações sobre as normas de segurança e restrições de uso do espaço marítimo das zonas de

exclusão, apresentação dos projetos patrocinados pela Petrobras existentes nos municípios da área de influência, etc. A linguagem utilizada nos Boletins Informativos deverá ser clara, objetiva e adequada ao público prioritário.

Serão elaborados dois boletins por ano. A vigência de cada edição será de abril a setembro e de outubro a março.

A distribuição dos boletins será realizada nos encontros presenciais, assim como em reuniões integrantes do Programa de Educação Ambiental (PEA) da Bacia de Santos, cujas ações estão sendo desenvolvidas também pela UO-BS. A tiragem dos boletins informativos deverá atender os propósitos de distribuição mencionados.

Os boletins serão também disponibilizados no site a ser elaborado conforme descrição no item IV.7.

Poderão ser produzidas edições extras ou outros materiais impressos sempre que a necessidade for identificada pela Petrobras ou pelo órgão ambiental.

IV.3 - CENTRAL DE ATENDIMENTO

A UO-BS dispõe de uma central de atendimento a comunicações de emergência e demandas da comunidade, por meio do telefone gratuito 0800 77 00 112 e do e-mail: comunica.uobs@petrobras.com.br.

O atendimento tem duas opções: demandas da comunidade (“Informações ao Cidadão”), acessível no horário de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h; e comunicações de emergência (“Emergência Ambiental”), acessível 24 horas por dia.

A central de atendimento será divulgada em todos os materiais de comunicação e sua eficiência será medida através do indicador de porcentagem de registros recebidos e respondidos.

IV.4 - RELEASE

A produção de releases pela Petrobras para a mídia será realizada sempre que necessário, com informações relevantes sobre as atividades da empresa na Bacia de Santos, visando à divulgação nos veículos de imprensa.

A cópia dos releases disponibilizados e o clipping das matérias publicadas serão apresentados nos relatórios do PCSR-BS.

IV.5 - DANO AO PETRECHO DE PESCA NA FASE DE INSTALAÇÃO DE GASODUTOS NA ÁREA DE PESCA ARTESANAL

No caso da fase de instalação de empreendimentos com gasoduto marítimo na área de pesca artesanal os procedimentos para ressarcimento de danos aos petrechos causados em função da instalação do empreendimento serão divulgados através de materiais impressos e reuniões com a comunidade.

Procedimento

Em caso de dano ao petrecho de pesca decorrente da atividade de instalação do gasoduto o pescador deve fazer um registro junto à Petrobras, conforme descrito no ANEXO I.

IV.6 - AVISO AOS NAVEGANTES

A Petrobras irá informar, sempre que necessário, a Capitania dos Portos, para divulgação pelo serviço de Aviso aos Navegantes, sobre as posições e os períodos de perfuração de poços, instalação das plataformas e dos gasodutos marítimos, as localizações das zonas de exclusão e os motivos da restrição do uso.

Os comunicados encaminhados à Capitania dos Portos serão evidenciados nos relatórios do PCSR-BS.

IV.7 – SITE

Atualmente, a internet representa uma das principais ferramentas de informação e consulta da população e seu uso vem sendo sistematicamente ampliado em todas as regiões do país.

De acordo com o último estudo disponível, realizado em 2011 pela PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) e divulgado pelo IGBE, o número de pessoas no Brasil com acesso à internet cresceu mais de 143% entre os anos de 2005 e 2011. Na região Sudeste, mais de 54% das pessoas pesquisadas tinham acesso à internet em 2011, e na região Sul, mais de 50%. Os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Santa Catarina foram, respectivamente, o segundo, terceiro e quarto estados com maior porcentagem de acessos à internet.

Além disso, o uso de um site possibilita que as pessoas possam acessar, de forma pró-ativa, as informações que desejam, com a frequência e aprofundamento mais adequado às suas necessidades, deixando de ser apenas receptores de conteúdo.

Em função disso, o site se mostra uma importante ferramenta de comunicação junto aos públicos de interesse para a divulgação de todas as atividades e projetos desenvolvidos pela Petrobras no âmbito do licenciamento ambiental na Bacia de Santos.

A estrutura e o conteúdo detalhados do site a ser desenvolvido serão elaborados e apresentados para aprovação posterior desta CGPEG.

V. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

Para alcançar o objetivo deste Programa, descrito no item III, é necessário um conjunto de ações articuladas: os passos estratégicos (objetivos específicos); as ações que serão realizadas e suas respectivas metas; e os indicadores de implementação das ações.

Tabela 2 – Objetivos específicos, ações e metas, indicadores e meios de verificação

Objetivos Específicos	Ações e metas	Indicadores	Meios de Verificação
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;	Realizar os grupos focais em 70% dos municípios da área de influência no período de um ano após a aprovação desta proposta	<ul style="list-style-type: none"> •Quantidade de municípios da área de influência onde foram realizados grupos focais •Percepção dos participantes dos grupos focais sobre os impactos causados pela atividade de exploração e produção de petróleo e gás nas suas atividades •Avaliação dos participantes sobre a eficácia das ferramentas de comunicação utilizadas no PCSR-BS 	<ul style="list-style-type: none"> •Registros fotográficos; •Listas de presença
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;	Elaborar e distribuir duas edições do Boletim Informativo por ano	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de edições do boletim informativo publicadas 	<ul style="list-style-type: none"> •Layout do material; •Registro de entrega dos boletins
	Elaborar, implementar e divulgar o site	<ul style="list-style-type: none"> •Número de acessos ao site; 	<ul style="list-style-type: none"> •Registro de acessos do site

Objetivos Específicos	Ações e metas	Indicadores	Meios de Verificação
Manter um canal de comunicação entre as comunidades e a Petrobras, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de críticas e sugestões.	Responder a 70% dos questionamentos e dúvidas da Central de Atendimento	• Porcentagem de registros recebidos e respondidos pela central de atendimento.	• Gráfico contendo o número de registros recebidos e respondidos, com base no Programa AR System onde todos os registros são arquivados.

O acompanhamento das etapas de execução e avaliação da implementação do PCSR-BS seguirão os seguintes parâmetros:

- Cumprimento das ações que constam no Programa e do cronograma de execução nos prazos planejados;
- Análise do retorno obtido junto ao público participante nas ações realizadas;
- Atendimento aos objetivos, indicadores e metas propostos;

A avaliação do PCSR-BS poderá ser realizada através da análise dos itens descritos no quadro acima através da qual serão identificados os pontos positivos e oportunidades de melhoria, contemplando:

- A identificação de possíveis inconformidades, suas causas e consequências;
- A implementação de ações corretivas e preventivas;
- Registro de quaisquer mudanças evidenciadas;

O registro da avaliação das ações do PCSR-BS será realizado por meio de relatórios anuais.

VI- RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL E TÉCNICA

A Petrobras, através da área de Comunicação e Segurança de Informações da Unidade de Operações de Exploração e Produção da Bacia de Santos, será a responsável institucional pela implementação deste Programa.

Endereço: Rua Dom Pedro II, nº 25, Centro

Santos - São Paulo. CEP: 11010-080

Telefone: (13) 3249- 7600 - Fax: (13) 3249-7666

E-mail: comunica.uobs@petrobras.com.br

VII - Responsável Técnico

Tabela 3 – Responsável Técnico

NOME	GIULIANA BETTARELLO
ÁREA PROFISSIONAL	PUBLICITÁRIA
REGISTRO PROFISSIONAL	5028/SP
CADASTRO IBAMA	4275551
ASSINATURA	

Anexo I – Procedimento para registro de dano ao petrecho de pesca

Em caso de dano ao petrecho de pesca decorrente da atividade de instalação de gasoduto o pescador deve fazer um registro junto à Petrobras através da UO-BS.

ONDE FAZER O REGISTRO

1. Através da central de atendimento da UO-BS: telefone gratuito 0800 77 00 112 ou e-mail: comunica.uobs@petrobras.com.br;
2. Pelos formulários de registro que serão disponibilizados nas entidades representantes do setor pesqueiro artesanal (Colônias de Pescadores).

O QUE DEVERÁ CONSTAR NO REGISTRO

No formulário de registro, o pescador deverá se identificar, descrever a ocorrência e o local do acidente.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA REGISTRO DO CASO

Para dar entrada ao registro o pescador deve providenciar os seguintes documentos:

1. Formulário de Registro e de Cadastro de Fornecedores devidamente preenchidos com os dados pessoais e conta bancária do pescador (não será aceita conta de terceiros);
2. Apresentação de um orçamento, referente ao dano causado ao petrecho de pesca (material e quando necessária mão de obra);
3. Apresentação de evidências (registro fotográfico) do material danificado e quando possível da estrutura que o danificou. Para dar entrada ao registro a Petrobras deve providenciar o seguinte documento, junto ao pescador:

4. Assinatura do Termo de Quitação condicionado ao crédito realizado na conta bancária.

RESPOSTA AO REGISTRO

1. Os casos registrados serão analisados pela UO-BS e as reclamações consideradas válidas serão indenizadas;
2. Para as reclamações não consideradas válidas, a UO-BS providenciará comunicação de retorno ao reclamante, com exposição de motivos;
3. A Petrobras, através da UO-BS, entrará em contato direto com o reclamante no prazo de 3 (três) dias úteis para verificação da ocorrência, 5 (cinco) dias úteis para emitir a pertinência da reclamação e terá um prazo máximo de 20 (quinze) dias úteis para o ressarcimento do material confirmado. Caso a Petrobras não entre em contato em 3 (três) dias úteis, o pescador deverá ligar no telefone gratuito 0800 77 00 112 e informar o atraso.

REQUISITOS PARA QUE A RECLAMAÇÃO SEJA VÁLIDA

1. Tratar-se de dano a petrecho de pesca. Inclui-se nesta definição o material principal (rede, linha, etc.) e o material ligado diretamente a ele.
2. A pesca deve ser legalizada, isto é, deve-se respeitar as condições legais para o exercício da atividade pesqueira (defesos, utilização de equipamentos de pesca de acordo com as especificações legais, como por exemplo, o tipo de malha de rede, entre outros).
3. A atividade de pesca ser artesanal.