



IBP 1531 07
COMUNICAÇÃO EM NOVOS EMPREENDIMENTOS
Moreira, Eliesio¹, Schiavo, Márcio²

Copyright 2007, Instituto Brasileiro de Petróleo e Gás - IBP

Este Trabalho Técnico foi preparado para apresentação na *Rio Pipeline Conference & Exposition 2007*, realizada no período de 2 a 4 de outubro de 2007, no Rio de Janeiro. Este Trabalho Técnico foi selecionado para apresentação pelo Comitê Técnico do evento, seguindo as informações contidas na sinopse submetida pelo(s) autor(es). O conteúdo do Trabalho Técnico, como apresentado, não foi revisado pelo IBP. Os organizadores não irão traduzir ou corrigir os textos recebidos. O material conforme, apresentado, não necessariamente reflete as opiniões do Instituto Brasileiro de Petróleo e Gás, seus Associados e Representantes. É de conhecimento e aprovação do(s) autor(es) que este Trabalho Técnico seja publicado nos Anais da *Rio Pipeline Conference & Exposition 2007*.

Resumo

Para atender a uma condicionante do IBAMA para concessão da licença de operação dos Novos Dutos de Petróleo e Derivados do Terminal Aquaviário de São Sebastião (TEBAR), a Transpetro desenvolveu uma comunicação específica para informar a população do entorno sobre entre empresa e comunidades e estimular relações de boa convivência, atitudes pró-ativas e de parceria, co-responsabilidade em relação à segurança e ao meio ambiente e dialogar no sentido da resolução de eventuais problemas. O trabalho foi realizado entre outubro e novembro de 2006, nos municípios de São Sebastião e Ilhabela, que compartilham o Canal de São Sebastião. Sob o aspecto conceitual e metodológico, baseou-se em abordagens dialógicas, participativas e voltadas aos próprios indivíduos. Uma exigência do IBAMA foi a realização de pesquisa que indicasse o nível de conhecimento da população acerca dos novos dutos. Concluiu-se que 60,3% dos entrevistados já tinham ouvido falar do novo empreendimento. Após o trabalho de comunicação direta e massificada, 96% dos entrevistados afirmaram ter ampliado seu conhecimento sobre os novos dutos e 94,4% se consideravam bem informados. As ações de comunicação também contribuíram para estreitar o relacionamento entre o TEBAR e a mídia local.

Abstract

To attend the requisite from IBAMA for the concession of the operation licence of the new petroleum and derivatives pipeline of the São Sebastião's Terminal (TEBAR), Transpetro developed a specific communication to inform the population of the area about the operations of the Terminal, aiming at straighter the links between the company and the communities, putting them closer to the Terminal, stimulating relations of convivency, proactive and partnership attitudes, co-responsibilities related to security and environment and dialogue for permanent search of solutions to eventual problems. The work was carried out between October and November 2006, in the municipalities of São Sebastião and Ilha Bela which share the São Sebastião canal. As to the methodologic and conceptual aspect, it was based on dialogic and participative approaches, turned to individuals themselves. An IBAMA demand was the carrying out a survey to indicate the populations' level of information about the very new ducts. It was concluded that 60,3% of the interviewed people had already heard about the new undertaking. After performing a communication work, 96% of the interviewed people affirmed to have enriched their knowledge about the new ducts and 94,4% considered themselves well informed. The communication actions also contributed to straightened the relationship between TEBAR, the communities and local media.

1

2

1. Introdução

As ações de comunicação para ampliar o nível de conhecimento da população circunvizinha ao Terminal Aquaviário de São Sebastião (TEBAR), em função da implantação dos Novos Dutos de Petróleo e Derivados na região, fez parte do desenvolvimento de um Plano Estratégico de Comunicação dos Novos Dutos de Petróleo e Derivados do TEBAR. O trabalho teve sua origem a partir de uma condicionante do IBAMA para concessão da Licença de Operação dos Novos Dutos de Petróleo e Derivados. No entanto, mais do que realizar o ato de informar a população, ação evidente e fundamental pelo impacto socioambiental que a empresa detém, procurou-se promover o fortalecimento do relacionamento entre o Terminal e as comunidades lindeiras, estimulando as atitudes de harmonia, pró-atividade, de parceria e co-responsabilidade em relação à segurança e ao meio ambiente.

Conhecer as informações sobre o empreendimento, as etapas das obras e, sobretudo, os possíveis riscos ambientais e de segurança, além dos impactos socioeconômicos e os benefícios decorrentes para o município e as comunidades é um direito do cidadão e promover essa discussão é respeitar a comunidade no entorno do negócio. Desta forma, o trabalho de comunicação foi entendido como um processo sistemático, contínuo e progressivo; e não, como sucessão de atos de informação.

As comunidades impactadas diretamente pelo empreendimento foram vistas como parceiras-preferenciais na implementação das ações de segurança operacional e preservação do meio ambiente. Deste modo, ao mesmo tempo em que se informou o público-alvo, obteve-se dele informações relevantes que subsidiaram o planejamento e execução de outras etapas do trabalho e, também, a formulação das melhores estratégias para futuras iniciativas.

O relatório final do trabalho apresentou a metodologia utilizada, as ações de comunicação desenvolvidas, os materiais elaborados, a aplicação de pesquisa, os resultados encontrados e as evidências das atividades, através de textos descritivos, depoimentos, documentos e fotos.

2. Condicionante para Licença Ambiental

Em julho de 2006, a Gerência Geral de Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS) da Transpetro enviou ofício ao IBAMA acerca do “Processo de Licenciamento Ambiental dos novos dutos de claros e petróleo, e construção de uma nova ponte (pier) no Terminal Aquaviário de São Sebastião (Licença de Instalação no. 262/2004 de 08/07/2004) – Processo IBAMA Nº. 02001.002232/2003-79 – Atendimento às Condicionantes da LI (Licença de Implantação)”. Referia-se especificamente à solicitação ao órgão ambiental da Licença de Operação da Linha de GAV de 24”, uma das quatro novas linhas do empreendimento em questão. Em resposta, o IBAMA orientou o atendimento de algumas condicionantes previstas na LI (Licença de Implantação), entre elas a de número 2.21. que fazia referência à “elaboração e implementação de um Programa de Comunicação Social que aumentasse o nível de conhecimento do empreendimento. Pesquisa realizada anteriormente demonstrou que 35% das pessoas ouvidas declararam desconhecer-lo. Portanto, o desafio era elaborar um Plano de Comunicação que estabelecesse “as reais conseqüências do empreendimento para o município, os possíveis riscos ambientais e, ainda, os reais benefícios em relação à contratação de mão-de-obra local”.

3. A Metodologia aplicada para Plano de Comunicação

A abordagem metodológica adotada determina, ao mesmo tempo, que se informa e “forma” o público-alvo, obtém-se dele informações e conhecimentos que subsidiaram o planejamento e execução das próximas etapas do trabalho. Promove-se, deste modo, a inter-relação entre os processos de comunicação e de educação, pois toda ação comunicativa possui uma conotação educativa, assim como todo processo educativo requer formas de comunicação adequadas. Não basta, portanto, difundir mensagens educativas pelos meios tradicionais de comunicação para obter apoio e adesão das comunidades em relação aos novos dutos. O fazer comunicativo, mais que informar, procura criar uma interação própria entre a empresa e seus públicos, através da comunhão de sentidos e valores, criando e mantendo vínculos e assumindo, portanto, um caráter pedagógico. Foi realizada pesquisa de Observação e Levantamento de Oportunidades de Comunicação em campo, além de pesquisa de dados secundários que pudessem dar subsídios a todas as ações de planejamento.

3.1. A Metodologia da Pesquisa para avaliação de resultados

Considerando o cronograma de implementação do Plano de Comunicação e a necessidade de medir a diferença qualitativa do grau de conhecimento do público-alvo prioritário acerca dos Novos Dutos de Petróleo e Derivados do TEBAR antes e depois da ação comunicativa, optou-se por uma metodologia que levantasse qualitativamente a percepção sobre o empreendimento antes da comunicação face-a-face e que medisse o nível de absorção das informações transmitidas com a ação comunicativa.

Para tanto, foram desenvolvidos dois instrumentais com perguntas fechadas e abertas e afirmativas para serem qualificadas segundo a “Escala de Likert”. O primeiro foi aplicado no ato da abordagem do entrevistado. O segundo após a comunicação das mensagens principais. Ambos foram orientados a serem preenchidos pelo próprio entrevistado – a não ser quando houve a solicitação explícita de que era preferência do entrevistado que o entrevistador o fizesse. Quando a segunda opção ocorreu, o entrevistador fazia as perguntas e escrevia as respostas imediatamente, em frente ao entrevistado e, finalmente, pedia que ele verificasse as informações contidas nos instrumentais. Todos os questionários aplicados apresentaram nome do entrevistado e endereço.

A maior parte dos questionários foi aplicada em visitas domiciliares, sendo alguns em encontros coletivos dentro dos bairros da área de influência direta do empreendimento. Neste segundo modelo, a única diferença foi que a ação comunicativa, no lugar de ser individual, foi coletiva – mas contendo as mesmas mensagens e a mesma abordagem.

4. Análise de Cenário


A renda per capita média (mensal) de São Sebastião está crescendo. Passou de R\$ 296,06 em 1991 para R\$ 359,14 em 2000. O Índice de Gini (que mede a desigualdade) passou de 0,51 em 1991 para 0,56 em 2000, indicando crescimento da desigualdade. Para efeito comparativo, o índice de Gini do município de São Paulo, em 2000, foi de 0,62. Em 2000, o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal de São Sebastião era 0,798. Segundo a classificação do PNUD, o município está entre as regiões consideradas de médio desenvolvimento humano (IDH entre 0,5 e 0,8). No ano 2000, a taxa de analfabetismo era de 6,8% entre crianças entre 7 e 14 anos e 3,3% entre jovens de 18 a 24 anos.

Entre a população adulta (+ 25anos), a taxa de analfabetismo caiu de 17,6% em 1991 para 10,2% no ano 2000. A televisão estava em 92,2% dos lares de São Sebastião em 2000; apenas 44,8% da população tinha telefone e 12% computador. Existem no município, segundo dados da Defesa Civil municipal, cerca de 780 habitações consideradas subnormais. O saneamento básico na região é um fator crítico. A insuficiência do sistema atual contribui para a poluição e degradação de mananciais, lençóis freáticos, rios e mar. Segundo dados da Sabesp (2005), há no município 11.650 ligações de esgoto, atendendo 31% da demanda; O município conta com 1 hospital e 17 unidades ambulatoriais, (IBGE 2000), para atendimento local e turístico.

As principais características do relacionamento entre o Terminal e as comunidades vizinhas, além da identificação das oportunidades e ameaças para se construir uma relação de boa convivência entre as populações e a empresa puderam ser indicadas, a partir da aplicação da ferramenta de marketing para análise de cenários, a “Matriz de Swot” na fase do Diagnóstico. Os resultados estão presentes na Tabela 1 “Análise de Cenário na fase de Diagnóstico”.

Tabela 1: Análise de Cenário na fase de Diagnóstico

AMBIENTE ENDÓGENO	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
AMBIENTE EXÓGENO	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> A comunidade demonstra interesse em manter um relacionamento mais próximo com o Terminal; Há baixo conhecimento sobre as atividades da Transpetro na cidade; Há diversos parceiros institucionais dispostos à atuar em cooperação; Pouco se conhece sobre os benefícios gerados pelo Tebar para o desenvolvimento local e regional; 	<p>AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> As comunidades vizinhas ao TEBAR estão fisicamente bastante próximas ao Terminal, a ponto de dividirem o mesmo muro; com isso, convivem de muito perto com os odores e barulhos inerentes à atividade do Terminal; Há passivos de acidentes ocorridos no mar, no Canal de São Sebastião e dentro do bairro Vila Amélia, quando o riacho que corta a comunidade pegou fogo porque, segundo os moradores, vazou óleo do TEBAR;



4. O Diagnóstico Situacional

Considerando que algumas áreas são impactadas direta e outras indiretamente pelo novo empreendimento, especialmente devido à proximidade física aos novos dutos e ao Terminal Aquaviário de São Sebastião, foi necessária que as ações de comunicação fossem orientadas, primeiramente, segundo os níveis de impacto sobre a área de abrangência. Para definir este mapa, foi considerado o estudo “Análise Quantitativa de Riscos das Novas Linhas de Petróleo e Produtos Claros no GEBAST/TEBAR” (elaborada pela consultora Det Norske Veritas - DNV). Portanto, a área de abrangência direta (AID) das ações de comunicação foi definida como o espaço territorial em um raio de aproximadamente 0,5km a partir dos limites físicos do TEBAR onde foram identificados cinco bairros: Porto Grande, Vila Amélia, Centro, Topolândia e Olaria.

Após a pesquisa documental, que ofereceu subsídios para os pesquisadores sobre as características socioeconômicas da região e da população, os técnicos estavam mais preparados para ir a campo com o objetivo de realizar o diagnóstico situacional no entorno do empreendimento. Primeiramente, foram descritas as caracterizações das comunidades das áreas de influência direta dos novos dutos, de cinco áreas: o bairro Centro, Porto Grande, Olaria, Topolândia e Vila Amélia. Cada localidade apresentou algumas particularidades, como regiões onde viviam comunidades mais carentes ou de classe média, espaços com mais ou menos oferta de infraestrutura para a comunidade, bairros onde as populações pareciam ser mais mobilizadas para articulação com o Poder Público e empresas.

Foram identificados equipamentos sociais onde são realizadas também as reuniões com lideranças comunitárias, como o caso do Centro Comunitário em Topolândia. A Associação Comercial, o Tebar Praia Clube e o Teatro Municipal, todos localizados no Centro da cidade, também são locais para encontros dos comerciantes que se organizam para debates, discussões, palestras e cursos de capacitação.

5. As mensagens-chave

A comunicação dos novos dutos de petróleo e derivados tiveram como mensagens principais:

- Atividades desenvolvidas no TEBAR – não é possível falar nos Novos Dutos de Petróleo e Derivados sem abordar o que é e o que faz o Terminal Aquaviário de São Sebastião. Portanto, em todas as ações de comunicação, fossem elas face-a-face ou via meios de massa, foi comunicado que o TEBAR é um terminal aquaviário da Transpetro (que por sua vez é parte da Petrobras e responsável pelo transporte de petróleo e derivados), o maior da América Latina e de importância estratégica para o Brasil, já que por ele passa cerca de metade do petróleo consumido em todo o País. Ainda, que o TEBAR armazena e transporta, via dutos (tubulações) petróleo e derivados (como gasolina, óleo diesel e nafta), abastecendo as quatro refinarias do estado de São Paulo e delas recebendo derivados que são destinados ao mercado nacional e à exportação.
- Impacto socioeconômico local e regional do TEBAR – principalmente no que diz respeito aos impostos pagos, à geração de mão-de-obra local e ao aquecimento da economia na região. Foi informado que no ano de 2005 a Transpetro transferiu R\$ 46 milhões em royalties para São Sebastião e pagou mais de R\$ 75 milhões em impostos (ISS, IPTU e ICMS), que são revertidos em melhorias para o município. Na ocasião esclareceu-se também que *royalties* são compensações financeiras pagas aos municípios em que o produto de petróleo está em fase de exploração ou distribuição (fonte Glossário Petrobras).
- O que são e quais os objetivos dos Novos Dutos de Petróleo e Derivados – trata-se de quatro novas tubulações e uma nova ponte para suportá-las construídas no píer, que ligarão os navios ao TEBAR, movimentando petróleo e derivados. Neste empreendimento foram investidos R\$ 75 milhões, sendo 1,4 milhões em impostos para o município. Os dutos começaram a ser construídos em 2004 e estão em fase de conclusão, devendo iniciar a operação em princípios de 2007, após o obtenção da Licença de Operação concedida pelo IBAMA. A empreiteira responsável foi a Queiróz Galvão e durante as obras foram gerados 650 empregos diretos para São Sebastião, representando 70% da mão-de-obra total alocada no empreendimento. Entre as justificativas do novo empreendimento estão: o aumento da segurança operacional; o aumento da eficiência no escoamento de produtos entre navios e terminal, dando maior flexibilidade e versatilidade na distribuição; diminuição da perda de reprocesso, melhorando a qualidade e segurança dos produtos movimentados; redução do tempo de permanência de navios no píer e no canal; atendimento à política empresarial de garantir a excelência em Gestão Ambiental, Segurança Operacional e Qualidade; e aumentar a atratividade do Terminal, elevando o número de negócios e impostos.
- Política Corporativa em SMS - Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS) são palavras-chave da atuação do Sistema Petrobras. Todas suas unidades primam pela excelência na proteção ao meio ambiente, na segurança das operações e na promoção da saúde dos empregados, dos consumidores e das comunidades onde atuam. No TEBAR, portanto, a preocupação e investimentos em segurança não são diferentes. As atividades são permanentemente inspecionadas, controladas e monitoradas, inclusive por câmeras de televisão; o Terminal dispõe de um Centro de Respostas a Emergência, o CRE, com equipamentos e pessoas treinadas para casos de acidentes e vazamentos; brigada de incêndio própria, funcionando 24 horas por dia; o Rebele XV, uma embarcação dedicada exclusivamente a atender situações de incêndios, vazamentos e outras emergências no mar. Ele faz ronda permanente no canal de São Sebastião; há também freqüentes simulados com as comunidades, como o APELL, sigla em inglês que significa Plano de Ação de Emergências para Acidentes Tecnológicos – um modelo proposto pela ONU de ação cooperativa e voluntária local que auxilia no gerenciamento de risco, conscientizando e preparando a comunidade para situações de emergência – que foi realizado em 31/10/06 com o envolvimento do TEBAR.
- Atitudes de convivência e co-responsabilidade – as instalações do Terminal e as comunidades da localidade integram um único contexto socioambiental, portanto é de extrema importância que sejam pactuadas relações de boa convivência, com atitudes e práticas realistas de ambas as partes. Além disso, a conscientização de que, mesmo com níveis diferenciados, todos são responsáveis pela segurança.

6. O Planejamento Estratégico de Comunicação

As principais ações previstas no Planejamento Estratégico de Comunicação, os públicos-alvo e os meios e materiais de comunicação que foram desenvolvidos estão presentes na Tabela 1 “Quadro-Resumo PECOM”.

Tabela 2: Quadro-Resumo PECOM

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	AÇÕES PRIORITÁRIAS	PÚBLICOS-ALVO	MEIOS E MATERIAIS DE COMUNICAÇÃO
1. Assegurar às comunidades o direito de ser informada sobre o nível de interferência das operações do TEBAR em seu cotidiano	Palestras informativas, diálogos com as comunidades e visitas aos líderes comunitários, distribuição de materiais, reportagens jornalísticas	Moradores das comunidades vizinhas, funcionários, munícipes e turistas	Comunicação face-a-face, cartazes, folhetos, rádios e jornais locais, palestras, carro-de-som
Informar sobre como a ampliação e o incremento das operações no TEBAR impactam o desenvolvimento local e regional	Mídia espontânea, comunicação direta e agentes multiplicadores	Moradores das comunidades vizinhas, funcionários, munícipes e turistas	Rádios e jornais locais, folhetos, comunicação face-a-face
3. Esclarecer sobre reais conseqüências do empreendimento para o município, os possíveis riscos ambientais e medidas mitigadoras e de resposta e, ainda, os reais benefícios em relação à contratação de mão-de-obra local	Comunicação face-a-face com apoio de materiais, visitas e reuniões com líderes comunitários, palestras, cartazes, folhetos	Moradores das comunidades vizinhas, comunidade pesqueira e outros atores sociais interessados	Folhetos, cartazes, comunicação face-a-face, palestras
4. Fortalecer os vínculos de relacionamento junto às comunidades, priorizando meios já consolidados e legitimados	Palestras informativas, diálogos com as comunidades e visitas aos líderes comunitários, distribuição de materiais	Moradores das comunidades vizinhas, associações de moradores e membros de instituições parceiras	Comunicação face-a-face, cartazes, folhetos, rádios e jornais locais, carro-de-som, faixas, outros
5. Desenvolver indicadores de monitoramento e avaliação de processo e resultados	Aplicação de pesquisa quanti-qualitativa iniciando e finalizando o Plano de Ação	Moradores das comunidades diretamente impactadas	Comunicação face-a-face e instrumentais de pesquisa

7. As Estratégias

7.1. O Público Interno TEBAR

Os colaboradores da organização são peças-chave em qualquer ação de comunicação corporativa, ainda que ela seja prioritariamente direcionada ao público externo. São eles que muitas vezes comunicam para fora o que realmente a empresa é, qual sua cultura corporativa e como ela se comporta e toma decisões nas mais diversas situações. No caso do Terminal de São Sebastião, há outro fator que faz com que o trabalho de comunicação com o público interno seja extremamente relevante: grande parte dos funcionários reside nos bairros vizinhos ao Terminal e, portanto, quando não estão funcionários, estão comunidade – e vice-versa. A segmentação e distinção de estado são simplesmente necessárias para se compreender que, em muitos dos casos, o trata-se de um único público – ainda que as ações de comunicação possam – ou devam – ter caráter diferenciado.

Não foi aleatoriamente, portanto, que o público interno foi o primeiro a ser trabalhado recebendo a comunicação das mensagens principais do novo empreendimento. Além disso, eles vivenciam as mudanças e não devem ser os últimos a conhecerem as informações relevantes. E, por fim, um outro motivo: eles são multiplicadores das mensagens em suas casas e vizinhança.

No período de 19 de outubro a 01 de novembro de 2006, foram realizadas palestras técnico-informativas para os funcionários próprios e contratados do TEBAR. Nesses encontros, que duraram em média uma hora, houve a participação total de cerca de 200 pessoas. Além dessas palestras, cada líder se comprometeu em multiplicar as informações nos DDS – ou de outra forma junto às suas equipes.

Ademais, foram distribuídos folhetos em todo o Terminal – inclusive nas instalações do píer -, e cartazes e mapas pedagógicos foram afixados em murais. Nos refeitórios, durante todo o mês de novembro, os papéis de bandeja levaram informações sobre os Novos Dutos de Petróleo e Derivados.

7.2. Parceiros Institucionais e Organizações Sociais Interessadas como Aliados

Algumas instituições e organizações sociais atuantes no município têm fundamental importância para o desenvolvimento deste tipo de ação comunicativa. O Corpo de Bombeiros e a Defesa Civil, por exemplo, são relevantes por se tratar de uma atividade que, por natureza, apresenta riscos – ainda que diversas medidas mantenham os níveis riscos reduzidos. Outras organizações que devem, obrigatoriamente, ser procuradas em circunstâncias deste perfil são as associações de amigos de bairro ou organizações representativas das comunidades. Elas devem estar bem informadas e, se possível, serem parceiras-multiplicadoras das ações de comunicação.

Para conhecer melhor quem são os atores-chave neste cenário, em São Sebastião, levantamos informações sobre algumas organizações sociais e suas lideranças atuantes nos bairros de interesse deste trabalho, que resultou em um pequeno cadastro. Além das instituições supra citadas, foram visitadas a comunidade pesqueira, representada pela Colônia de Pescadores Z-14 “Almirante Tamandaré”, a Associação Comercial de São Sebastião – ACISS, a Associação dos Prestadores de Serviço da Construção Civil – APRESCONC, escolas, faculdade, Postos de Saúde da Família – PSF, Unidades de Saúde, igrejas, entre outros. O que pudemos perceber nesta aproximação é que houve grande receptividade e que há espaço e vontade por parte dessas organizações de estreitar as relações com a Transpetro/Petrobras.

7.3. Realização de Palestras Comunitárias

Para cumprir o de trabalho e a importância em se trabalhar com oportunidades locais, optou-se por buscar vincular as ações comunicativas à agenda comunitária dos bairros de interesse prioritário. Isso quer dizer: aproveitar programação já existente nas comunidades para transmitir as mensagens sobre o novo empreendimento e sobre o TEBAR. Desta forma, evitou-se frequentes e excessivas mobilizações dos comunitários e houve maior garantia de presença de público – sendo desnecessário ações promocionais. Mas esta solução não teria sido viável se não houvesse receptividade e boa vontade por parte das lideranças e organizações responsáveis por cada um dos eventos dos quais fizemos parte. Ao todo, foram seis encontros, que reuniram cerca de 300 pessoas.

7.4. Visitas Domiciliares

As visitas domiciliares foram realizadas para a aplicação da pesquisa de levantamento de percepção inicial, para a ação comunicativa e posterior avaliação dos níveis de conhecimento sobre o empreendimento. Para tanto, dois técnicos de relacionamento visitaram domicílios localizados na área de influência direta (AID) do empreendimento para conhecimento da AID e item 5.1 para entender o plano amostral, que define o número de instrumentais de pesquisa aplicados no período de 06 a 20 de novembro de 2006. A ação comunicativa compreendeu a abordagem, a transmissão das mensagens principais e a entrega de folhetos com o ímã de geladeira contendo o telefone verde.

7.5. Outros canais

Além dessas estratégias citadas, vale ressaltar que privilegiou-se o relacionamento com a mídia local., através do uso da assessoria de imprensa. Para garantir que as informações principais sobre o empreendimento cobririam toda a área de influência direta, foram distribuídos casa a casa três mil folhetos (número de domicílios identificados na AID) contendo o telefone verde, portanto, um canal de comunicação, de uso gratuito, com a empresa. Para atingir massivamente os municípios de São Sebastião e Ilhabela, foram encartados cinco mil folhetos na edição de sábado e domingo, dias 11 e 12 de novembro de 2006, do jornal Imprensa Livre.

8. Monitoramento e Avaliação

As atividades de comunicação e relacionamento comunitário desenvolvidas foram avaliadas quantitativa e qualitativamente, mediante uma metodologia voltada a mensurar e qualificar os seus níveis de eficácia, eficiência e efetividade. Foram adotados dois procedimentos de avaliação: processual e de resultados, esta última, preocupada em verificar o atendimento às metas quantitativas e qualitativas do trabalho. Para avaliação dos resultados obtidos do Programa de Comunicação Social foi realizada uma pesquisa de campo com o público externo, antes e após a implementação do Plano de Ação, visando avaliar o grau de efetividade do programa e o grau de inserção da população no mesmo, como solicitado na condicionante do IBAMA.

9. Resultados obtidos

A amostra da pesquisa utilizou-se da metodologia do IBGE, por tratar-se prioritariamente de visitas domiciliares. A amostra foi calculada em um corte de 5% sobre a população total da área de influência direta (AID), já que esta é uma área urbana com concentração superior a 500 domicílios.

A presente pesquisa visa avaliar o nível de percepção da população vizinha ao (TEBAR sobre a implementação dos novos dutos de petróleo e derivados. Para isto, um questionário foi aplicado a 585 moradores (valor superior ao plano amostral, dando margem na definição da área de abrangência). De posse dos questionários, um banco de dados foi montado considerando um quantitativo de 579 entrevistados, uma vez que alguns questionários não foram concluídos. Este banco apresenta, além das observações supracitadas, todas as variáveis através das quais irá ser feita a análise dos resultados.

Em alguns questionários, foi verificada a resposta incorreta de alguns indivíduos, onde responderam não conhecer o TEBAR e disseram já ter ouvido falar no mesmo. Para estas observações ocorreu o processo de imputação dos dados, onde as pessoas que disseram “não” conhecer, passaram automaticamente para a categoria “sim”, ou seja, conheciam o Terminal Aquaviário de São Sebastião. Em outros questionários os indivíduos responderam não ter ouvido falar no novos dutos de petróleo e derivados do TEBAR, mas responderam o que ouviram falar. Por se tratar, também, de mal entendimento do quesito, estas respostas foram imputadas para “sim”, ou seja, já ouviram falar dos novos dutos de petróleo e derivados. Tal procedimento foi realizado em um número mínimo de questionários, apresentando menos de 2% de toda a amostra investigada. Com o banco de dados robusto, iniciou-se o estudo pormenorizado de cada variável.

Para tanto, por intermédio das estatísticas descritivas que objetivam o resumo de dados, uma série de gráficos e tabelas foi elaborada. Paralelamente, como produto das análises, os resultados foram expressos em formas de percentuais, que são os melhores indicadores quando se trata de variáveis qualitativas.

Como avaliação inicial do nível de percepção acerca do novo empreendimento, foi verificado que 88.6% das pessoas conhecem o TEBAR e 60.3% já ouviram falar nos novos dutos de petróleo e derivados do Terminal Aquaviário de São Sebastião. Dos que ouviram falar, a sua grande maioria (40%) atribuiu o conhecimento à ampliação do Terminal, e 37,5% acreditam que a principal característica deste novo empreendimento é a geração de empregos.

Após as informações transmitidas, 96.3% disseram ter ampliado seu conhecimento sobre o novo empreendimento e 94.4% se consideraram informados sobre os novos dutos de petróleo e derivados do TEBAR, concluindo que as informações prestadas e os conteúdos apresentados foram bem recebidos pelo público-alvo e contribuíram positivamente para o aumento do conhecimento dessas pessoas.

Veja a seguir outros resultados da pesquisa realizada junto às comunidades na área de influência direta do TEBAR. A tabela 3 mostra a “Opinião sobre o novo empreendimento”, resultado do primeiro questionário, antes da ação comunicativa. A tabela 4 “A qualidade da comunicação” identifica a percepção da população sobre a eficácia das ações de comunicação realizadas, após a aplicação do segundo questionário.

Tabela 3 – “Opinião sobre novo empreendimento”

Percentual das pessoas segundo a opinião sobre o novo empreendimento para o município de São Sebastião

O que acha desse novo empreendimento?	Percentual
Total	100,0
Geração de emprego	37,5
Bom/Importante empreendimento	17,6
Melhoria para o Município	15,2
Mais recursos para o Município	8,1
Sem conhecimento	7,4
Geração de emprego/ Mais recursos para o Município	5,7
Maior segurança	2,4
Melhoria da operação no Terminal	1,9
Não traz mudança	1,4
Maiores riscos	1,2
Pontos positivos e negativos	0,7
Contribuição para o comércio	0,5
Outros	0,5

Fonte: Comunicarte / Transpetro

Tabela 4 – “A qualidade da comunicação”

Percentual de pessoas segundo o nível de concordância com relação às afirmativas				
Nível de concordância	Afirmativas			
	As informações e conteúdos apresentados foram claros e objetivos	Ampliou meu conhecimento sobre o novo empreendimento dos novos dutos de petróleo e derivados	Tive espaço para fazer perguntas e tirar minhas dúvidas	A palestra foi participativa e interativa
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Concorda totalmente	73,3	67,2	79,75	79,32
Concorda parcialmente	25,1	29,1	15,85	15,86
Indeciso	1,4	3,0	1,58	2,32
Discorda parcialmente	0,0	0,7	2,29	2,32
Discorda totalmente	0,2	0,0	0,53	0,18

10. Referências

SCHIAVO, Márcio e FERREIRA, Thais. Relatório Final – Plano Estratégico de Comunicação para Novos Dutos de Petróleo e Derivados do Terminal Aquaviário de São Sebastião. Rio de Janeiro: Comunicarte, 2007.