{{PCS\_01}}

Relatório {PCS\_54} Programa de Comunicação Social

{PCS\_03}/{PCS\_04}

{PCS\_05}, {PCS\_06} de {PCS\_07} de {PCS\_08}.

SUMÁRIO

[1. Dados do empreendedor 3](#_Toc190189360)

[2. Dados da empresa consultora 3](#_Toc190189361)

[3. Objetivos e justificativas 4](#_Toc190189362)

[4. Legislação e outros requisitos 5](#_Toc190189363)

[5. Metodologia 5](#_Toc190189364)

[5.1. Público-Alvo 5](#_Toc190189365)

[5.2. Indicadores de desempenho 6](#_Toc190189366)

[6. Resultados e discussões 7](#_Toc190189367)

[6.1. Atividades Realizadas 7](#_Toc190189368)

[6.2. Interações Empreendimento - Público 9](#_Toc190189369)

[6.3. Indicadores de Desempenho 12](#_Toc190189370)

[7. Parecer Técnico 12](#_Toc190189371)

[8. Ações Corretivas 12](#_Toc190189372)

[9. Anexos 12](#_Toc190189373)

[10. Lista de Referências 12](#_Toc190189374)

# Dados do empreendedor

Empreendedor: {{PCS\_01}}

Razão social: {PCS\_09}

CNPJ: {PCS\_10}

Endereço: {PCS\_11}

Endereço eletrônico: {PCS\_12}

Nº Licença de Operação: {PCS\_13}

# Dados da empresa consultora

Nome: EC Projetos

Razão Social: Eagle Consultoria Econômica e de engenharia LTDA.

CNPJ: 17.940.831/0001-46

Endereço: R. Lauro Linhares, 2123 - sala 508 - Trindade, Florianópolis - SC, 88036-003.

Endereço eletrônico: https://ecprojetos.com.br/en/home/

Responsável técnico: {PCS\_44}

Registro CREA: {PCS\_45}

Registro CTF/IBAMA: {PCS\_46}

# Introdução

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no âmbito do Programa de Comunicação Social (PCS), conforme exigências do licenciamento ambiental do empreendimento. O programa tem como objetivo garantir a transparência e o diálogo entre o empreendimento, seus trabalhadores e a população, promovendo a disseminação de informações e a escuta ativa das demandas sociais.

A implementação do PCS segue as diretrizes estabelecidas pelos órgãos ambientais e considera a necessidade de manter canais de comunicação eficazes, acessíveis e contínuos. As ações do programa são voltadas tanto para o público interno, composto pelos trabalhadores do empreendimento, quanto para o público externo, incluindo comunidades locais, órgãos governamentais e demais partes interessadas. Este relatório apresenta a metodologia adotada, as estratégias de comunicação implementadas, os resultados alcançados e as oportunidades de aprimoramento do programa, garantindo que os objetivos de informação, engajamento e transparência sejam continuamente fortalecidos.

# Objetivos e justificativas

O presente relatório {PCS\_54} refere-se ao Programa de Comunicação Social realizado pelo {{PCS\_01}}. O programa de comunicação social está vinculado à Licença de Operação (LO) nº {PCS\_13}, emitida pelo {PCS\_15}.

À vista disso, este relatório visa atender as diretrizes propostas no Programa de Comunicação Social do {{PCS\_01}}, permitindo a divulgação dos resultados qualitativos e quantitativos das atividades realizadas pelo empreendimento para diferentes partes interessadas, com destaque o órgão ambiental licenciador, gestores portuários e comunidade. Dentre os objetivos específicos do relatório, cita-se:

* Estabelecer e manter canais de comunicação voltados para o público interno (trabalhadores) e público externo (população geral), dando foco à troca de informações à comunidade e divulgação de ações e atividades realizadas pelo {{PCS\_01}};
* Garantir a acessibilidade as informações, utilizando linguagem adequada aos diferentes públicos e canais de comunicação eficazes;
* Promover o diálogo e a participação social, criando mecanismos para ouvir e responder às demandas e preocupações da comunidade e dos trabalhadores;
* Mitigar e prevenir conflitos com a comunidade, fornecendo informações corretas e pertinentes sobre o {{PCS\_01}}, evitando a propagação de desinformação ou resistência indevida ao empreendimento;
* Monitorar a percepção pública e avaliar o impacto das ações de comunicação, ajustando estratégias conforme necessário para melhorar a eficácia do programa;
* Avaliar a eficácia do Programa de Comunicação Social por meio da determinação e discussão dos indicadores de desempenho ambiental, propostos nos moldes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR ISO 14.031/2015.

# Legislação e outros requisitos

O presente relatório {PCS\_54} está pautado em legislações e outros requisitos legais voltados ao programa de comunicação social em instalações portuárias, conforme segue:

* Lei Federal nº 9.795 de 1999 - Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências (Brasil, 1999).
* Decreto nº 4.281 de 2002 - Regulamenta a Lei no 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, e dá outras providências (Brasil, 2002).
* NBR ISO 14.031: Gestão ambiental – Avaliação de desempenho ambiental – diretrizes (ABNT, 2015).

# Metodologia

## Público-Alvo

O relatório sobre Programa de Comunicação Social do {{PCS\_01}} acontece de modo {PCS\_02}. O público-alvo do Programa de Comunicação Social é dividido em dois grupos principais:

* Público interno;
* Público externo.

A definição desses públicos permite direcionar as ações de comunicação de forma eficaz, garantindo que as informações sejam transmitidas de maneira clara e acessível para cada segmento.

O público interno é composto pelos trabalhadores do empreendimento, incluindo funcionários diretos, terceirizados e prestadores de serviço. Esse grupo demanda estratégias de comunicação voltadas para a transparência organizacional, segurança do trabalho, engajamento e alinhamento institucional. As ações direcionadas ao público interno geralmente incluem:

* Informativos internos sobre normas, diretrizes e boas práticas no ambiente de trabalho.
* Reuniões periódicas e treinamentos sobre temas relevantes ao empreendimento.
* Canais de comunicação interna, como murais, e-mails institucionais e aplicativos corporativos.
* Mecanismos de escuta e participação, como ouvidorias internas ou reuniões de feedback.

O público externo refere-se à população geral impactada pelo empreendimento, incluindo comunidades do entorno, lideranças locais, órgãos públicos, organizações da sociedade civil e demais partes interessadas. A comunicação com esse grupo busca garantir a transparência das ações do empreendimento, bem como promover o diálogo e o esclarecimento de dúvidas. As estratégias para o público externo incluem:

* Divulgação de informações institucionais sobre o empreendimento e suas atividades.
* Audiências públicas e reuniões comunitárias para esclarecimento de impactos e medidas mitigadoras. Materiais informativos acessíveis, como boletins, cartilhas e conteúdos em redes sociais.
* Atendimento por meio de canais oficiais, como ouvidorias e centrais de atendimento.

## Indicadores de desempenho

De modo a avaliar a eficácia do Programa de Comunicação Social do {{PCS\_01}}, são determinados indicadores de desempenho ambiental, propostos nos moldes da ABNT NBR ISSO 14.031/2015. Os indicadores avaliados constam resumidos na Tabela 1, sendo agrupados em Indicadores de Condição Ambiental (ICA), Indicadores de Desempenho Operacional (IDO) e Indicadores de Desempenho Gerencial (IDG).

Tabela 1. Indicadores de desempenho utilizados para avaliação do Programa de Comunicação Social.

{PCS\_26}

| Tipo | Indicador | Unidade | Meta |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

# Resultados e discussões

Os resultados referentes ao período selecionado constam na Figura 1, onde são informados o quantitativo de atividades realizadas em cada campanha amostral. Verifica-se que a campanha com maior quantitativo de atividades realizadas, foi a campanha referente à {PCS\_19}/{PCS\_20}.

Figura 1. Atividades realizadas em cada campanha para o período selecionado.

{PCS\_21}

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

## Atividades Realizadas

As atividades de comunicação social realizadas pelo {{PCS\_01}} contidas no relatório {PCS\_54} totalizam {PCS\_14} práticas. A Tabela 2 apresenta o resumo das atividades realizadas para o período selecionado.

Tabela 2. Atividades realizadas pelo {{PCS\_01}} durante o período selecionado.

{PCS\_16}

| Nome da atividade | Tipo da atividade | Data da realização | Número de participantes | Registro fotográfico |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

A Figura 2 apresenta o percentual de cada categoria de atividade realizada pelo {{PCS\_01}} para o período selecionado.

Figura 2. Porcentagem das categorias das atividades realizadas para o período selecionado.

{PCS\_17}

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

## Interações Empreendimento - Público

As interações do público com o {{PCS\_01}}, registradas no relatório {PCS\_54}, totalizam {PCS\_18} interações. Esse acompanhamento permite avaliar o engajamento da população, identificar demandas recorrentes e medir a efetividade dos canais de comunicação. A análise dessas interações subsidia melhorias na estratégia de comunicação social e na transparência das informações. As Tabela 3 e Tabela 4 apresentam o resumo dos indicadores de interação e feedback do público-alvo no período selecionado. A Figura 3 apresenta as interações registradas no período selecionado.

Tabela 3. Indicadores de interação e feedback do público-alvo no período selecionado.

{PCS\_16}

| Campanha/Data | Sugestões recebidas | Sugestões atendidas | Queixas recebidas | Queixas atendidas | Tempo de respostas | Nº de acessos ao site | Nº de acessos as redes sociais |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

Tabela 4. Indicadores de interação e feedback do público-alvo no período selecionado.

{PCS\_16}

| Campanha/Data | Publicações no site | Publicações nas redes sociais | Nº de ligações recebidas na Ouvidoria Pública | Nº de e-mails recebidos na Ouvidoria Pública | Nº de denúncias recebidas | Nº de visitantes | Nº de materiais impressos e distribuídos |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

Figura 3. Interações escolhidas para o período selecionado.

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

## Indicadores de Desempenho

A Tabela 5 exibe os resultados obtidos frente aos indicadores de desempenho adotados.

Tabela 5. Resultados obtidos dos indicadores de desempenho.

{PCS\_47}

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicador | Meta | Resultado |
|  |  |  |
|  |  |  |

Fonte: {{PCS\_01}} ({PCS\_04}).

# Parecer Técnico

{PCS\_41}

# Medidas de Mitigação

{PCS\_42}

# Lista de Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR ISO 14.031: Gestão ambiental – Avaliação de desempenho ambiental – diretrizes. Rio de Janeiro, RJ: ABNT, 2015. 44 p

BRASIL. Decreto nº 4.281, de 25 de junho de 2002. Regulamenta os artigos 11 e 12 da Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999, que dispõe sobre a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 26 jun. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/decreto/2002/d4281.htm. Acesso em: 10 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 28 abr. 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/leis/l9795.htm. Acesso em: 10 fev. 2025.