



**SCGÁS**  
COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA

# RELATÓRIO ANALÍTICO

COMUNIDADES LINDEIRAS  
GASPAR|SC e TUBARÃO|SC

ETAPA IV

# DASHBOARD

RESULTADOS QUANTITATIVOS  
AÇÃO DE CAMPO



SCGÁS  
COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA



## TUBARÃO | SC

PERÍODO DA AÇÃO

23 e 24 de novembro de 2020

**106.422**

HABITANTES



**60**

FAMÍLIAS  
VISITADAS



**250**

MORADORES  
IMPACTADOS

## GASPAR | SC

PERÍODO DA AÇÃO

24 e 25 de novembro de 2020

**70.793**

HABITANTES



**41**

FAMÍLIAS  
VISITADAS



**200**

MORADORES  
IMPACTADOS

# ANÁLISE DESCRITIVA

RESULTADOS QUALITATIVOS  
AÇÃO DE CAMPO



SCGÁS  
COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA

# ANÁLISE



A ação de Relações Públicas junto às comunidades lindeiras, que moram próximas às Estações de Transferência de Custódia da SCGÁS, começou pela cidade de Tubarão, Santa Catarina, no dia 23 de novembro de 2020. A população avaliada para o município, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é de 106.422 habitantes.

Através de um trabalho em dupla e também individualizado por domicílio, em um raio de 200m a partir da Estação de Recebimento (ER) do município, foram atendidas pela equipe da Als. Comunicação e Estratégia, representando a SCGÁS, 60 famílias, sendo 59 moradias e uma empresa situada no Bairro da Guarda (margem esquerda). Além dessas, os representantes da SCGÁS abordaram e também deixaram flyer orientativo na caixa de correspondência de 20 residências adicionais localizadas no entorno da Estação, onde nenhum morador se encontrava nos dias da ação de campo realizada.

A equipe iniciou a ação pela Rua Merêncio João Marcelino, onde está localizada a Estação de Recebimento da SCGÁS. 90% das residências desta rua foram visitadas, pois é onde se concentra o maior número de famílias de interesse do projeto desenvolvido. Ainda atendendo o raio de distância definido no briefing e análise do projeto, conforme o Memorial Descritivo, as famílias que moram na Travessa Sebastião Menezes Firmino também foram envolvidas na ação de campo da Companhia.

A abordagem consistiu em explicar aos moradores o projeto desenvolvido pela SCGÁS junto às comunidades lindeiras, seus objetivos e orientações de segurança e prevenção. Ouví-los sobre suas percepções de vivência no entorno da Estação e sanar suas dúvidas sobre o processo de recarga e transferência do gás natural, assim como sobre o odor regularmente relatado também fizeram parte do processo. O flyer com o telefone da SCGÁS e os principais pontos de atenção esteve em evidência em toda a abordagem.



A equipe foi bem recebida pelos moradores, que relataram os principais problemas relacionados a existência da Estação de recebimento no local, dentre eles: cheiro de gás eventual; barulho alto vindo da estação (soltando a pressão da tubulação); medo de explosão no local; além de dois relatos de que moradores do bairro ateiam fogo em entulho na frente do portão da ER.

Faz-se necessário registrar o questionamento de vários moradores à equipe nos dias em foram realizadas as visitas: a construção de uma residência próxima a estação. Pelo o que apuramos no local, trata-se da implantação de um condomínio residencial, possivelmente o mesmo comentado nas reuniões de briefing. Os moradores afirmaram que já entraram em contato diversas vezes com a SCGÁS e a prefeitura para fazer a denúncia de irregularidade, mas não obtiveram retorno.

Detectamos que das 60 moradias visitadas, em 41 unidades os moradores declararam que não conheciam os procedimentos de segurança envolvendo a Estação e que nunca receberam a visita de técnicos da SCGÁS. Desses, 13 moradores vivem no bairro há 10, 20 e 44 anos.

Muitas famílias também relataram que o cheiro do odorante diminuiu nos últimos anos, e que entendem que é um processo necessário na cadeia do gás natural, embora em alguns dias o odor incomode mais. Um morador afirmou que sempre entra em contato com a SCGÁS pelo 0800 para relatar alguma anormalidade ou aproximação suspeita na Estação.

A ação foi finalizada na cidade de Tubarão no dia 24 de novembro, com a visita a órgãos oficiais na cidade. No 8º Batalhão do Corpo de Bombeiros, a equipe foi recebida pelo tenente-coronel Diogo de Souza Claringo, com quem tivemos boa aderência e receptividade sobre o projeto e sobre a SCGÁS durante a reunião.



Na Defesa Civil, no município, fomos atendidos pelo coordenador do órgão, Murilo Damian Ribeiro. Ambas as autoridades receberam os flyers orientativos e elogiaram o trabalho desenvolvido pela SCGÁS junto às comunidades lindeiras, principalmente, por esclarecer dúvidas, se fazer presente e se colocar à disposição, reforçando o número para contato em caso de emergência, evitando que os moradores liguem para os números oficiais desses órgãos, promovendo um deslocamento desnecessário do efetivo.

O município de Tubarão não tem uma Associação de Moradores. A região é atendida pela CPC (Conselho de Pastoral da Comunidade) coordenada pela Marli, que estava com COVID na semana da ação. Por isso, nos reunimos com Luciana T.C. Borges, moradora da região desde 2000 e que faz parte da Pastoral. Agradeceu a ação realizada com os moradores da região e também falou sobre a importância da conscientização e apoio à população lindeira, considerando uma atuação fundamental para segurança e tranquilidade de todos. Com base nas fichas de abordagem, constatamos que o trabalho atingiu aproximadamente 250 moradores da localidade.

Depois de Tubarão, a equipe seguiu para Gaspar. Localizada no Vale do Itajaí, a cidade tem uma população estimada em 70.793 habitantes, segundo dados de 2020 do IBGE. No município, a ação da SCGÁS foi iniciada no dia 24, com os órgãos oficiais e no dia 25, no Bairro Margem Esquerda, nas ruas Rodolfo Muller e Carlos Roberto Schramm.

Encontramos outra realidade no município. As famílias que moram no entorno da ER são famílias que foram afetadas pelas grandes enchentes que atingiram o estado catarinense no ano de 2008. Muitas perderam tudo ou foram retiradas pelas autoridades de suas moradias, devido ao risco de deslizamentos de terra. O governo da Arábia Saudita fez uma doação de casas pré-moldadas em PVC para a prefeitura de Gaspar. A Estação de Recebimento da SCGÁS já existia no local quando as famílias chegaram no bairro.



Pelas fichas de abordagens constatamos que a maioria dos residentes entende mais claramente as operações que ocorrem regularmente nas Estações, devido a um trabalho de orientação já realizado anteriormente por técnicos da Companhia.

No entanto, outros moradores mais recentes (que residem no local entre 1 e 3 anos), desconheciam as medidas de segurança e até mesmo relataram que não sabiam que existia uma Estação de Transferência de Custódia da SCGÁS na localidade. Uma moradora afirmou que vive no bairro há 44 anos e não tinha recebido ainda uma visita de representantes da SCGÁS através de um trabalho tão informativo desenvolvido nesta ação, enaltecendo a importância da iniciativa e a necessidade da presença regular da Companhia.

Na ação de campo em Gaspar foram visitadas 39 residências, um comércio e uma escola municipal, totalizando 41 unidades visitadas pela equipe, em um raio de 200m a partir da ER de Gaspar. Conforme os dados coletados nas fichas de abordagens, aproximadamente 200 moradores foram contemplados pela ação.

Os principais problemas relatados por esta população foram: que o odor de gás causa fortes dores de cabeça e até náuseas; que em dias mais quentes sentem o cheiro do odorante no ar; além de que o odor persiste por mais de um dia (mesmo quando não há processo de recarga). Uma moradora relatou que em um determinado dia sentiu forte cheiro do odorante e ligou para o 0800, mas não avistou a equipe técnica no local.

Alguns moradores elogiaram a ação de aproximação da SCGÁS com as comunidades lindeiras e a atenção que a equipe teve ao explicar os itens descritos no flyer orientativo e sanar as dúvidas existentes. Também disseram que os técnicos da Companhia comunicam sempre os moradores antes de realizar procedimentos na Estação de Recebimento.



A equipe também visitou a Escola Municipal Professora Angélica de Souza Costa. Devido a pandemia da Covid-19, as aulas estavam suspensas, mas os funcionários que estavam no local cumprindo carga horária foram orientados em relação aos procedimentos de segurança envolvendo a Estação de Transferência de Custódia.

Os representantes da SCGÁS também se reuniram com os órgãos oficiais. No 4º Pelotão da 1ª Companhia do 3º Batalhão do Corpo de Bombeiros, fomos recebidos pelo subtenente José Marildo Azevedo. Na Defesa Civil, nossa reunião foi com a assistente social, Ana Janaína Medeiros de Souza e com o agente André Leonardo Daros, que se mostraram muito receptivos e ávidos por informações completas sobre o projeto e a ação de campo realizada.

Conseguimos também nos reunir com Pedro Lâmina, Presidente da Associação de Moradores de Gaspar, que pediu os contatos da equipe técnica responsável para futuras reuniões necessárias, além da realização de um trabalho contínuo de esclarecimento e relacionamento com a população.

-  Concluindo-se as ações de campo do projeto de Relações Públicas com as Comunidades Lindeiras das Estações de Transferência de Custódia de Gaspar e Tubarão, conforme apontamentos deste relatório, podemos realizar ainda os seguintes apontamentos:
-  A equipe de campo foi melhor recebida pela comunidade lindeira de Gaspar, que já entendia a necessidade desta ação orientativa. Em Tubarão, a ação em algumas residências foi vista, inicialmente, com desconfiança e pequena resistência.
-  Os moradores de Gaspar compreendiam o processo de recarga e transferência do gás, graças a um trabalho já realizado anteriormente pela SCGÁS, além da presença contínua dos técnicos na Estação. No entanto, apresentaram mais reclamações sobre a Estação na comparação com a comunidade de Tubarão, principalmente, pelos constantes relatos do odor gerado.



- É necessário realizar um trabalho de aproximação mais recorrente junto à comunidade lindeira de Tubarão, visto o alto número de moradores que relataram desconhecer os procedimentos e ações da Companhia.
- A SCGÁS poderia verificar a construção do referido condomínio residencial irregular questionado próximo à ER de Tubarão, para avaliar os impactos da construção e sanar dúvidas da população local sobre riscos desse empreendimento. Um retorno demonstraria a preocupação da Companhia com os relatos e o incentivo à novas notificações similares.
- Cabe uma ressalva sobre uma das ruas do entorno da ER de Gaspar. Há mais de uma rua do bairro com o nome de Rodolfo Muller. A prefeitura e a Associação de Moradores nos informaram que já há um projeto de lei na Câmara de Vereadores de Gaspar, que normatiza esta situação e denomina cada rua de forma distinta.
- Os órgãos oficiais (Corpo de Bombeiros e Defesa Civil) de Gaspar e Tubarão demonstraram interesse em ter uma relação mais próxima com a SCGÁS, inclusive, sugeriram projetos, como a realização de simulados, por exemplo, e parcerias, como a doação de detectores multigás pela Companhia para o Corpo de Bombeiros.
- A Associação de Moradores de Gaspar e o Conselho Pastoral Comunitário do Bairro da Guarda em Tubarão, podem ser aliados da SCGÁS na divulgação de informações relevantes para as comunidades lindeiras. Manter contato regular é necessário e reforça o relacionamento comunitário.
- Por fim, além de realizar uma ação orientativa, a equipe conseguiu desenvolver um trabalho educativo, buscando transformar os membros dessas comunidades em agentes parceiros da SCGÁS, fiscalizadores e multiplicadores de informações de segurança e bem-estar.

# SUGESTÕES DE MELHORIAS

MELHORIAS DE PROCESSOS  
MELHORIAS DO PROJETO



**SCGÁS**  
COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA

# MELHORIAS DE PROCESSOS



- ❶ Aumentar a distribuição e implantação de placas indicativas de segurança na área externa das Estações de Recebimento, contemplando mensagens de advertência: "Perigo! Não escave nesta área." ou "Perigo! Não coloque fogo nesta área. "Risco de Explosão."
- ❷ Repetir anualmente visita de orientação dos técnicos da SCGÁS aos moradores no entorno das Estações, para que eles se sintam a proximidade da Companhia, transmitindo informação, confiança e proteção aos moradores.
- ❸ Cadastrar no sistema interno da Companhia os moradores das comunidades lindeiras. Desta forma, quando entrarem em contato com a SCGÁS, seria possível acessar o histórico de chamadas ou ter referência sobre a importância da chamada. Isso ajudaria a Companhia a estabelecer um cenário de informações e reclamações, e pensar em ações técnicas, de orientação e relacionamento futuros.
- ❹ Por este cadastro interno, obedecendo é claro a Lei de Proteção de Dados, seria possível também dar maior atenção às famílias que moram mais próximas das Estações de Recebimento, através de campanhas, notificações oficiais de procedimentos e, até, ações de relacionamento.
- ❺ Evidenciar estrategicamente para a população o canal de comunicação oferecido pela SCGÁS em seu site, através do "Fale Conosco".
- ❻ Desenvolver junto à população uma ação que demonstre a preocupação da SCGÁS com o meio-ambiente, buscando salientar os procedimentos realizados na implantação das Estações de Transferência de Custódia no estado de Santa Catarina e ressaltando que a Companhia obedece rígidas regras de legislação ambiental.

# MELHORIAS DO PROJETO



- Na ação desenvolvida em Gaspar e Tubarão, a equipe usou um crachá identificando a representação da SCGÁS e procurou utilizar uma vestimenta neutra e similar compatível com a Companhia. Todavia, para ações futuras, sugerimos que além do crachá de identificação, a equipe utilize uniforme da SCGÁS, no mínimo, camiseta e boné, aumentando assim a receptividade dos moradores.
- O objetivo é preservar a segurança dos moradores e da equipe, contribuindo ainda com a visibilidade (imagem) da Companhia. Este uniforme poderia ser com as cores do layout padrão (azul e branco) da empresa, mas diferente do uniforme da equipe técnica, que atua na operação das Estações de Recebimento.
- Em campo, tanto em Gaspar quanto Tubarão, nossa equipe constatou que as crianças sempre estavam perto dos pais ou responsáveis, prestando atenção nas orientações de segurança e funcionamento das Estações de Recebimento. Diante deste fato, torna-se interessante a SCGÁS realizar uma ação educativa nas escolas da região, levando um técnico que explique com uma linguagem clara e objetiva, como ocorre o processo de recarga e transferência de gás, a utilização do odorante, e que as estações não oferecem risco de explosão se os devidos cuidados forem tomados e a comunidade local contribuir. Para esta ação, sugerimos materiais gráficos com linguagem e imagens apropriadas para cada faixa etária (crianças e adolescentes).
- A relação da SCGÁS com os órgãos oficiais (Corpo de Bombeiros e Defesa Civil) pode ser mais próxima e contínua, de forma que essas entidades sejam parceiras em projetos locais, como a realização de simulados com as comunidades lindeiras. Por exemplo: a realização de um simulado de como devem agir em uma situação adversa.



- ❶ A Companhia também pode estabelecer parcerias com o Corpo de Bombeiros e Defesa Civil, com o objetivo de que quando esses órgãos forem desenvolver alguma ação de segurança com as comunidades, convide a SCGÁS para participar, aumentando assim a confiança, a visibilidade e a credibilidade da empresa junto aos moradores e aos próprios órgãos.
- ❷ As associações comunitárias ou entidades religiosas têm grande respeito e apreço dos moradores. Logo, pensamos que a SCGÁS pode estreitar a relação com essas entidades comunitárias da sociedade, estabelecendo parcerias e contando com sua ajuda para difundir informações relacionadas a operação das estações de recebimento.
- ❸ Estabelecer parceria com as emissoras de rádios de cada cidade, de modo que elas sejam transmissoras de informações e comunicados pontuais da SCGÁS à população. Inclusive em oportunidades futuras, seria interessante que as emissoras de rádio locais pudessem anunciar previamente a ação comunitária a ser realizada.
- ❹ As fichas de abordagem utilizadas nas ações de campo poderiam ser inseridas previamente em uma base de dados da SCGÁS para manutenção do relacionamento. Desta forma, até ocorrer outra ação os moradores dessas comunidades continuariam recebendo contatos da Companhia, reforçando os pontos de segurança abordados e o relacionamento, aproximando a empresa e a comunidade e gerando uma ação contínua de relacionamento.
- ❺ Logisticamente, se as Estações fossem escolhidas conforme a localização, seria possível que a ação de campo concentrasse esforços em um perímetro maior do que o raio estimado, possibilitando que os procedimentos de RP fossem ainda mais amplos, envolvendo maior número de residências e impactando mais moradores.

# AÇÃO DE CAMPO

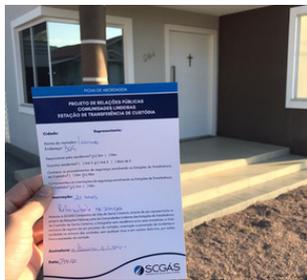
TUBARÃO | SC

[LINK DE ACESSO FICHAS DE ABORDAGEM](#)



**SCGÁS**  
COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA





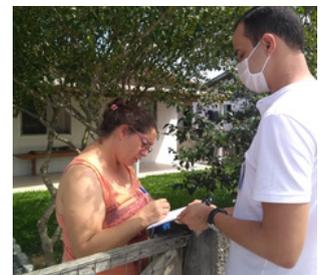
# AÇÃO DE CAMPO

GASPAR | SC

[LINK DE ACESSO FICHAS DE ABORDAGEM](#)



**SCGÁS**  
COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA







COMUNICAÇÃO e ESTRATÉGIA



CURITIBA

BRASÍLIA

SÃO PAULO

RIO DE JANEIRO

PORTO ALEGRE

(41) 3053-7228 | (41) 3010-5228  
contato@aiscomunicacao.com.br  
aiscomunicacao.com.br

Av. Sete de Setembro, 2451, Conj. 1203  
7Th Avenue Live & Work,  
Curitiba - PR, 80420-130