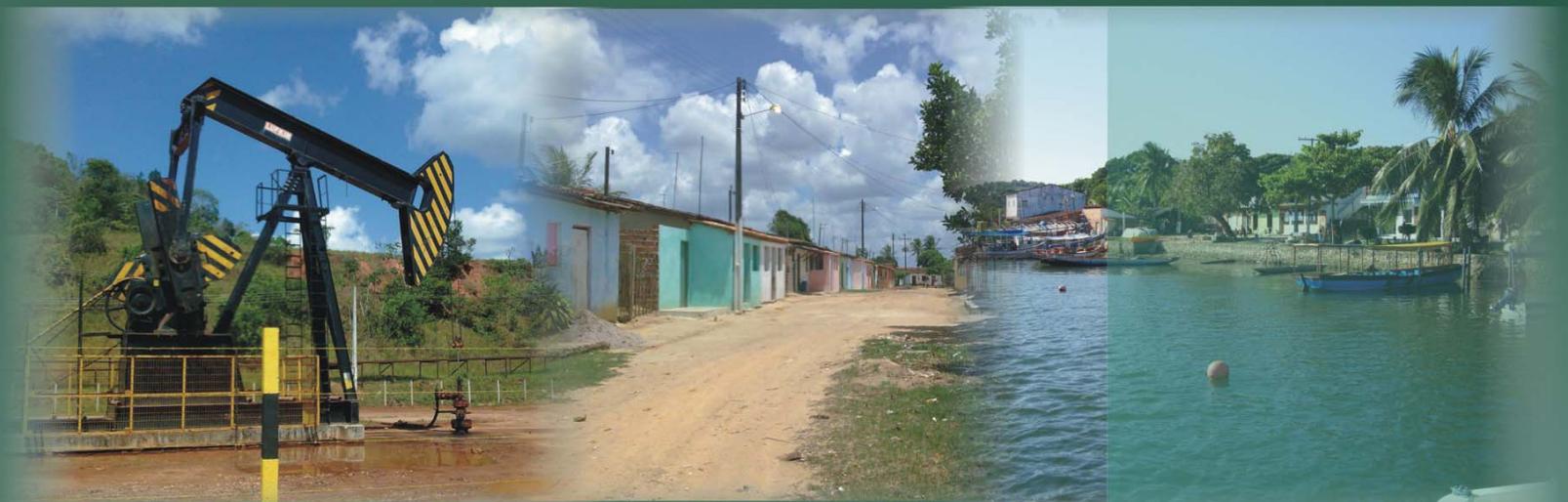


Pesquisa Índice de Satisfação das Comunidades da Unidade de Negócios de Exploração e Produção da Bahia (UN/BA) da PETROBRAS



Relatório Final

abril de 2009



Objetivo Geral:

Levantar informações qualitativas e quantitativas sobre a percepção das comunidades sobre os projetos/atividades da PETROBRAS e configurar um novo ISCO, índice de satisfação/relacionamento com as comunidades.

1b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivos específicos:

- produzir conhecimentos sobre as percepções das comunidades
- analisar a **percepção dos riscos** das comunidades em relação às atividades da PETROBRAS
- mensurar o **nível de entendimento dos procedimentos** de ação das comunidades em caso de acidentes, analisando a eficácia da comunicação preventiva;
- analisar a **percepção das comunidades** da resposta da PETROBRAS UN/BA, em caso de acidentes;
- contribuir com a identificação de **elementos que possam subsidiar futuros planejamentos** estratégicos de comunicação e marketing institucional da PETROBRAS UN/BA;
- produzir conhecimento sobre a **imagem da PETROBRAS UN/BA** nas comunidades escolhidas
- mensurar a **percepção dos riscos** por parte das comunidades escolhidas em relação às ações da PETROBRAS UN/BA

PRINCIPAIS PASSOS:

Passo 1) Viagens precursoras

Passo 2) Seleção e treinamento dos pesquisadores de campo

Passo 3) Definição de universo e amostra (tratamento estatístico)

Passo 4) Aplicação de Questionários

Passo 5) Tabulação nos softwares *Sphinx/SPSS*

Passo 6) Análise dos dados quantitativos e qualitativos

Passo 1) Viagens precursoras

Para fins exploratórios, foram realizadas entrevistas com informantes-chave nas viagens precursoras. Por meio desta abordagem, foi possível conseguir um maior aprofundamento em questões e pontos de vista pouco conhecidos e/ou levantar situações não contempladas em métodos essencialmente quantitativos, no caso os questionários aplicados posteriormente.

Período: 05/12/08 a 20/01/09



Passo 2) Seleção e treinamento dos pesquisadores de campo

O grupo formado por **10 (dez) pesquisadores** de campo para a aplicação dos questionários no Recôncavo e por **6 (seis) pesquisadores** para o Baixo Sul foi selecionado, respectivamente, nos dias 16 de janeiro de 2009 e 23 de janeiro de 2009, a partir das parcerias com o Instituto Steve Biko, Faculdade Social e Faculdade de Ciências Econômicas (FACE).

Período: 16/01/09 a 23/01/09



Passo 3) Definição de universo e amostra

Os dados relativos ao número de famílias de cada comunidade foram obtidos junto aos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Coordenadores de Programas de Saúde da Família (PSF), ambos programas do Ministério da Saúde, que possuem contato próximo e frequente com as comunidades em questão.

Para cada uma das populações das comunidades, calculou-se o tamanho da amostra através de amostragem aleatória simples, com uma margem de erro de 8%.

Municípios	Comunidades	Número de famílias residentes	Amostra Pretendida (n. de famílias)
Cairu	Boipeba	570	123
	Garapué	152	77
Valença	Bolívia	1878	145
	Guaibim	580	123
Jaguaripe	Ilha D'Ajuda	187*	85
Salinas da Margarida	Cairu de Salinas	393	112
	Conceição de Salinas	586	124
Salvador	Ilha de Maré / Botelho	153	78
	Ilha de Maré / Porto dos Cavalos	38	39
Alagoinhas	Fazenda Camboatá	50	38
	Fazenda Genipapo	50	38
Araçás	Biriba	73	50
	Fazenda Boa Esperança	18	18
Biritinga	Assentamento Boa Vista	39	39
Catú	Panelas	72	50
	Faz. Rio Negro/ Queimado	37	37
Entre Rios	Pedras	32	32
	Cidade Nova	450	116
Candeias	Massuim	30	30
	Pindoba	150	77
Pojuca	Cabiola	50	38
	Riachão	75	52
São Sebastião do Passé	Brejo Grande	135	73
	Fazenda Sereia	38	38
Simões Filho	Dambe	40	37
Santo Amaro	Acupe	2.250	147
Total			1.816

Número de famílias residentes nas 26 comunidades da Pesquisa ISCO UN/BA 2008

Fonte: dados cedidos do PACS/PSF para todas as comunidades, exceto Ilha d'Ajuda, em Jaguaripe, em que foi considerado os dados da Contagem da população 2007 do IBGE, para fins de aproximação do número de domicílios para o de famílias. Isso ocorreu em função da ausência de PSF/PACS nesta localidade e a indisponibilidade de um número oficial aproximado de famílias. Os números censitários do setor correspondente a Ilha d'Ajuda somaram 187 domicílios e 755 pessoas.

Passo 4) Aplicação de questionários

A fase de aplicação dos questionários em campo compreendeu as 26 comunidades das regiões do Baixo Sul e Recôncavo, conforme territorialização adotada pela UN/BA.

Período: 29/01/08 a 19/02/08



Passo 5) Tabulação (SPHINX) e SPSS

Os dados colhidos na pesquisa de campo foram tabulados em março de 2009, utilizando-se o software de pesquisa *Sphinx e SPSS*, os quais possibilitaram a extração da estatística descritiva e a recategorização das questões abertas.

Foram 1.805 questionários tabulados.

Passo 6) Análise dos dados

Os dados colhidos na pesquisa de campo foram analisados em março e abril de 2009, a partir dos software *Sphinx e SPSS*, com análise de conteúdo das informações levantadas em campo.

3. INSTRUMENTO DE CAMPO

Para a elaboração do instrumento de campo, o questionário, foram necessárias três etapas. Na **primeira etapa**, escolhemos dimensões ou macrotemas que resumissem o objetivo da pesquisa – RELACIONAMENTO. As dimensões escolhidas foram:

- Relacionamento Comunitário (RC)
- Comunicação Preventiva (CP)
- Atendimento da Comunidade (AC)
- Segurança (SEG)

Na **segunda etapa**, pensamos em variáveis a serem abordadas em cada questão e, para cada variável, desenhou-se uma questão, estruturando-se assim o questionário.

Questões	Variáveis do Questionário Projeto ISCO UN/BA 2008
DIMENSÃO RELACIONAMENTO COMUNITARIO (RELAC)	
1	Relação do entrevistado com a PETROBRAS
2	Alterações provocadas pela PETROBRAS na região
3	Visitas de representantes da PETROBRAS à comunidade
4	Pendências da PETROBRAS com moradores da comunidade
5	Existência de grupos organizados na comunidade
6	Relação entre a PETROBRAS e grupos organizados
7	Relação da PETROBRAS com grupos, segundo palavras do entrevistado
8	Como melhorar a relação da PETROBRAS com grupos
9	Benefícios da PETROBRAS na região
10	Impactos negativos da atuação da PETROBRAS na região
DIMENSÃO ATENDIMENTO DA COMUNIDADE (ATEND)	
11	Realização de solicitação do entrevistado à PETROBRAS
12	Meio de solicitação do entrevistado à PETROBRAS
13	Qualidade do atendimento à solicitação feita à PETROBRAS
14	Atendimento da PETROBRAS conforme presteza
15	Existência de meio para acompanhar solicitação feita à PETROBRAS
16	Formas da PETROBRAS se comunicar com a comunidade
DIMENSÃO COMUNICAÇÃO PREVENTIVA	
17	Instalações/estruturas/intervenções da PETROBRAS na região - existência
18	Instalações/estruturas/intervenções da PETROBRAS existentes na região - identificação
19	Conhecimento e cuidados da comunidade relativos a instalações/estruturas/ intervenções da PETROBRAS
20	Qualidade da sinalização da PETROBRAS sobre perigos/riscos das Instalações/estruturas/intervenções
21	Atividades preventivas/educativas/informativas da PETROBRAS na comunidade - existência
22	Atividades preventivas/educativas/informativas da PETROBRAS existentes na comunidade - identificação
23	Frequência de ocorrência das atividades preventivas/educativas/informativas da PETROBRAS na comunidade
DIMENSÃO SEGURANÇA	
24	Sentimento de segurança em relação às atividades da PETROBRAS na região
25	Acidentes na região relacionados à PETROBRAS - existência
26	Acidentes relacionados à PETROBRAS na região – identificação
27	Satisfação com a atuação da PETROBRAS relacionada a acidentes na região
28	Resposta/retorno/reação da PETROBRAS relativo ao acidente na região - percepção
DIMENSÃO IMAGEM PÚBLICA	
29	Atividades da PETROBRAS na região - existência
30	Atividades da PETROBRAS na região - identificação
31	O que o nome PETROBRAS lembra ao entrevistado (lembrança/citação espontânea)

Variáveis abordadas no instrumento de campo do Projeto ISCO UN/BA 2008

3. INSTRUMENTO DE CAMPO

Na **terceira etapa**, dividimos, para fins analíticos, todo o questionário em 3 blocos com tipos de questões e finalidade no relatório final

- função descritiva
- função de composição e análise do ISCO
- função de percepção da imagem pública da PETROBRAS

Na **etapa subsequente**, identificamos blocos de questões por finalidade de análise e aplicação no questionário.

Quadro 5: Questões distribuídas por blocos de análise, Projeto ISCO UN/BA 2008

Blocos e funções	Questões originais
Análise do ISCO	4, 9, 10, 13, 14, 19, 20, 24
Análise descritiva	2, 3, 7, 12, 18, 22, 26, 31, 32, 33
Recomendações (proposições)	8, 16

Fonte: elaboração própria

4. QUESTÕES DESCRITIVAS (EXEMPLOS)

Tabela 12: Sugestões para melhorar a relação entre grupos organizados e a PETROBRAS nas 26 comunidades da Pesquisa ISCO UN/BA 2008

	Sugestões	Qt. Cit.	Freq. (%)
1	A PETROBRAS deve trazer benefícios para a comunidade	203	43,5
2	Deve existir uma maior interação entre a PETROBRAS, os grupos locais organizados e a própria comunidade	129	27,6
3	Transparência e cumprimento de promessas, prazos e responsabilidades por parte da PETROBRAS	82	17,6
4	Associação/Organizações Locais devem ser mais ativas	27	5,8
5	Qualidade na comunicação	18	3,9
6	A própria comunidade deve se mobilizar mais	8	1,7
	Nº de sugestões	467	

Fonte: elaboração própria

DIMENSÃO IMAGEM PÚBLICA

O que o nome PETROBRAS lhe faz lembrar?

O entrevistado foi orientado a citar as primeiras idéias ou associações possíveis que vinham à cabeça.

O entrevistador registrou as (3) três idéias mencionadas pelo respondente.

As respostas foram sistematizadas e agrupadas, de acordo com categorias criadas a partir da leitura do que foi respondido em cada comunidade.

Foram criadas tipologias abrangentes que incluíssem a diversidade das respostas dadas e fossem representativas das opiniões dos moradores, contemplando não apenas uma visão geral, mas também as especificidades.

4. QUESTÕES DESCRITIVAS (EXEMPLOS)

Tabela 4: Aspectos relacionados à percepção positiva da Petrobras, Pesquisa ISCO UN/BA 2008

	Aspectos Positivos	Qt. Cit	Freq. (%)
1	Empresa que oferece oportunidade de emprego	497	13,86
2	Percepção ligada a riqueza, prosperidade, sucesso	447	12,46
3	Imagem positiva (respondente não identifica em que aspecto)	405	11,29
4	Desenvolvimento local	103	2,87
5	Empresa contribui para o crescimento econômico	62	1,73
6	Benefícios ao meio-ambiente	23	0,64
7	Patrocínio	10	0,28
8	Empresa envolvida com apoio a cultura	5	0,14
9	Empresa envolvida com apoio a esporte	4	0,11
	Total de citações	1.556	43,38

Fonte: elaboração própria

Nota 1: frequência relativa calculada de acordo com o total de respostas válidas = 3.587

Nota 2: 133 aspectos foram classificados como "Outros" e não categorizados

4. QUESTÕES DESCRITIVAS (EXEMPLOS)

Tabela 5: Aspectos relacionados à percepção neutra da Petrobras, Pesquisa ISCO UN/BA 2008

	Aspectos Neutros (nem positivos, nem negativos)	Qt. Cit	Freq. (%)
1	Percepção ligada ao negócio/ petróleo e derivados	751	20,94
2	Percepção ligada ao negócio/ gás e derivados	298	8,31
3	Estruturas físicas (plataforma, duto, base, etc)	136	3,79
4	Empresa estatal brasileira	76	2,12
5	Projetos desenvolvidos pela PETROBRAS	39	1,09
6	Percepção ligada ao negócio/ álcool	30	0,84
7	Ações reparadoras/ projetos de compensação/ indenização	24	0,67
8	Meio Ambiente	14	0,39
9	Tecnologia	8	0,22
10	Percepção ligada ao negócio/ biodiesel	2	0,06
	Total de citações	1.378	38,4

Fonte: elaboração própria

Nota: frequência relativa calculada de acordo com o total de respostas válidas = 3.587

Nota: 133 aspectos foram classificados como "Outros" e não categorizados

4. QUESTÕES DESCRITIVAS (EXEMPLOS)

Tabela 6: Aspectos relacionados à percepção negativa da Petrobras, Pesquisa ISCO UN/BA 2008

	Aspectos Negativos	Qt. Cit	Freq. (%)
1	Prejuízos ao meio ambiente	139	3,88
2	Imagem negativa porém não define em que aspectos	84	2,34
3	Injustiça/ganância/ irresponsabilidade/ não cumprimento de promessas	81	2,26
4	Empresa identificada como provedora da infra-estrutura local	65	1,81
5	Pouco retorno/ feedback e repasse de informações/ empresa distante	65	1,81
6	Acidentes	49	1,37
7	Prejuízos a recursos de subsistência da comunidade	35	0,98
8	Ameaça ao turismo	1	0,03
9	Problemas de saúde	1	0,03
	Total de citações	520	14,5

Fonte: elaboração própria

Nota: frequência relativa calculada de acordo com o total de respostas válidas = 3.587

Nota: 133 aspectos foram classificados como "Outros" e não categorizados

5. QUESTÕES DE RECOMENDAÇÃO (EXEMPLO)

Tabela 8: Sugestões para uma melhor comunicação entre a PETROBRAS e a comunidade, Pesquisa ISCO UN/BA 2008

Alternativas de comunicação levantadas pelos entrevistados	Qt. cit
Pessoalmente	42
Carro de Som	11
Rádio comunitária (a PETROBRAS deve estimular a criação)	6
Palestras	4
Reuniões	4
Alto-falante	2
Agente de saúde	2
Televisão	2
Internet (se a PETROBRAS doar computadores)	2
Benefícios à comunidade (comunicar-se via investimentos na comunidade)	1
Associação de moradores	1
Total	77

Fonte: elaboração própria
Respostas válidas = 77 questionários

Construção do Índice (ISCO)

O ISCO, reconstruído em 2008/2009 por meio de metodologia participativa, incorpora um conjunto de indicadores, de modo a captar de forma abrangente a percepção das comunidades que se relacionam com a UN/BA ou que, de alguma forma, são afetadas pela atuação da empresa, a partir de uma seleção de comunidades direcionada pela própria PETROBRAS.

Seguimos alguns passos para construção do Índice:

- definição de dimensões e questões que seriam aproveitadas para o índice conforme objetivos específicos da pesquisa, validados no início dos trabalhos pela UN-BA
- definição de pesos por dimensões e por questões
- transformação dos indicadores em subíndices menores que somados chegam ao total de 100 pontos ou 100%

A fórmula de cálculo do ISCO está discriminada passo-a-passo no Relatório Final, visando registrar toda a trajetória da pesquisa para fins de replicabilidade anual.

Dimensões	Pesos	Questões	Questões (ordem campo)	Pesos % na Dimensão	Pesos % no ISCO
Dimensão 1 - Relacionamento Comunitário	50	4	4. A PETROBRAS possui alguma pendência com algum morador aqui da comunidade? Dicotômica, SIM/NÃO	20%	10%
		9	9. Eu vou ler alguns benefícios/impactos positivos e você identifica se tem alguma relação com a atuação da PETROBRAS aqui na região: Dicotômica, SIM/NÃO	40%	20%
		10	10. Eu vou ler algumas situações negativas e você me diz se elas têm relação com a atuação da PETROBRAS aqui na região: Dicotômica, SIM/NÃO	40%	20%
Dimensão 2 - Atendimento da Comunidade	15	13	13. Em geral, como você classifica o ATENDIMENTO da PETROBRAS quando você a procurou?	50%	7,50%
		14	14. Entre o momento em que você fez essa SOLICITAÇÃO/PEDIDO e o momento em que ela foi atendida, você considera o ATENDIMENTO ?	50%	7,50%
Dimensão 3 – Comunicação Preventiva	15	19	19. Você acha que o pessoal da comunidade CONHECE E TOMA OS CUIDADOS em relação a EQUIPAMENTOS/ ESTRUTURAS/ INSTALAÇÕES da PETROBRAS aqui na região?	50%	7,50%
		20	20. Você acha que a PETROBRAS sinaliza (bem ou mal) os PERIGOS e RISCOS nos EQUIPAMENTOS/ ESTRUTURAS/ INTERVENÇÕES na região?	50%	7,50%
Dimensão 4 - Segurança	20	24	24. Você se sente SEGURO aqui na comunidade em relação às atividades da PETROBRAS na região?	100%	20%

Quadro 8:
Dimensões do
ISCO UN/BA 2008



7. COMENTÁRIOS SOBRE O ISCO

O ISCO é resultado de uma média ponderada dos resultados das comunidades, isso porque cada comunidade, devido ao número de famílias e conseqüentemente de sua amostra, exerce um peso individual e único sobre o valor final.

Essa ponderação nos indica um retrato mais fiel das percepções das comunidades visitadas, tratando-as como entes com características singulares e que, por conta disso, influenciam o resultado final.

O ISCO, obtido nesta pesquisa realizada nos meses iniciais de 2009, mas referente ao ano de 2008, não nos permite elementos de conexão que possibilite comparar ISCOs obtidos em anos anteriores (2006 e 2007).

Tabela 13: Índice de Satisfação das Comunidades do Entorno da UN/BA, por dimensões e por comunidades, Pesquisa ISCO UN/BA 2008

N.	Comunidades	Índice ¹ para ponderação por comunidade	Dimensão 1 - Relacionamento com a Comunidade (Valor Absoluto e Média Simples)	Dimensão 1 - Relacionamento com a Comunidade - (Valor Ponderado e Média Ponderada ²)	Dimensão 2 - Atendimento à Comunidade - (Valor Absoluto e Média Simples)	Dimensão 2 - Atendimento à Comunidade - (Valor Ponderado e Média Ponderada ²)	Dimensão 3 - Comunicação Preventiva - (Valor Absoluto e Média Simples)	Dimensão 3 - Comunicação Preventiva - (Valor Ponderado e Média Ponderada ²)	Dimensão 4 - Segurança (Valor Absoluto e Média Simples)	Dimensão 4 - Segurança (Valor Ponderado e Média Ponderada ²)	ISCO, por comunidade (segundo ponderação por Dimensão)
1	Acupe	27,94%	44,3	12,38	25,0	7,0	47,4	13,2	72,7	20,3	47,56
2	Assentamento Boa Vista	0,32%	67,2	0,22	20,0	0,1	92,9	0,3	69,2	0,2	64,38
3	Biriba	0,91%	51,8	0,47	38,6	0,4	89,1	0,8	54,2	0,5	55,91
4	Boipeba	7,08%	54,2	3,84	46,0	3,3	59,8	4,2	70,9	5,0	57,15
5	Bolívia	23,32%	56,6	13,21	50,0	11,7	60,5	14,1	84,6	19,7	61,81
6	Botelho	1,90%	49,2	0,94	50,0	0,9	78,0	1,5	59,5	1,1	55,71
7	Brejo Grande	1,68%	61,7	1,03	44,6	0,7	59,7	1,0	82,2	1,4	62,95
8	Cabiola	0,62%	55,9	0,35	22,5	0,1	91,1	0,6	81,8	0,5	61,33
9	Cairu de Salinas	4,88%	38,6	1,88	24,6	1,2	64,4	3,1	21,4	1,0	36,92
10	Cidade Nova	5,59%	62,2	3,47	58,3	3,3	71,5	4,0	62,1	3,5	62,97
11	Conceição de Salinas	7,28%	47,3	3,44	29,3	2,1	63,1	4,6	56,2	4,1	48,76
12	Dambe	0,35%	60,7	0,21	83,3	0,3	82,7	0,3	66,7	0,2	68,59
13	Fazenda Boa Esperança	0,22%	64,8	0,14	66,7	0,1	87,7	0,2	55,6	0,1	66,64
14	Fazenda Camboatá	0,62%	50,2	0,31	58,3	0,4	67,7	0,4	62,2	0,4	56,42
15	Fazenda Genipapo	0,25%	50,5	0,13	29,2	0,1	67,9	0,2	40,0	0,1	47,81
16	Fazenda Rio Negro /Queimados	0,32%	56,3	0,18	50,0	0,2	89,4	0,3	92,3	0,3	67,52
17	Fazenda Sereia	0,46%	59,7	0,27	66,7	0,3	57,9	0,3	67,6	0,3	62,07
18	Garapuá	1,89%	45,2	0,85	34,9	0,7	83,9	1,6	64,9	1,2	53,37
19	Guaibim	7,20%	48,2	3,47	35,7	2,6	60,9	4,4	64,1	4,6	51,41
20	Ilha D´Ajuda	2,32%	53,4	1,24	65,0	1,5	87,4	2,0	65,4	1,5	62,62
21	Massuim	0,37%	60,6	0,23	0	0	83,7	0,3	83,3	0,3	59,54
22	Panelas	0,89%	52,5	0,47	37,5	0,3	79,6	0,7	68,0	0,6	57,39
23	Pedras	0,31%	60,9	0,19	62,5	0,2	85,4	0,3	66,7	0,2	65,96
24	Pindoba	1,86%	48,0	0,89	16,7	0,3	79,5	1,5	75,0	1,4	53,44
25	Porto dos Cavalos	0,48%	43,7	0,21	37,5	0,2	64,9	0,3	56,4	0,3	48,49
26	Riachão	0,93%	58,4	0,54	55,0	0,5	88,2	0,8	82,7	0,8	67,21
MÉDIA SIMPLES & MÉDIA PONDERADA			53,9	50,58	42,6	38,4	74,8	61,0	66,4	69,8	54,14

Nota 1: Índice de ponderação calculado de acordo com a fórmula expressa no item 5.2, considerando especialmente a população de cada comunidade.

Nota 2: Média ponderada calculada em (Dim.1*50%)+(Dim.2*15%)+(Dim.3*15%)+(Dim.4*20%)



Agência Social - Projetos de Avaliação, Gestão e Responsabilidade Social

Rua da Paz, 187/sala 102, Bairro Graça, Salvador-BA 40150-140

Tel.: (71) 3247.6649 www.agsocial.com.br