Gestão da Comunicação e Assessoria Técnica no Gerenciamento de Riscos e Potenciais Crises

Client

Indústria Química

Facts

Period 2017 - 2020

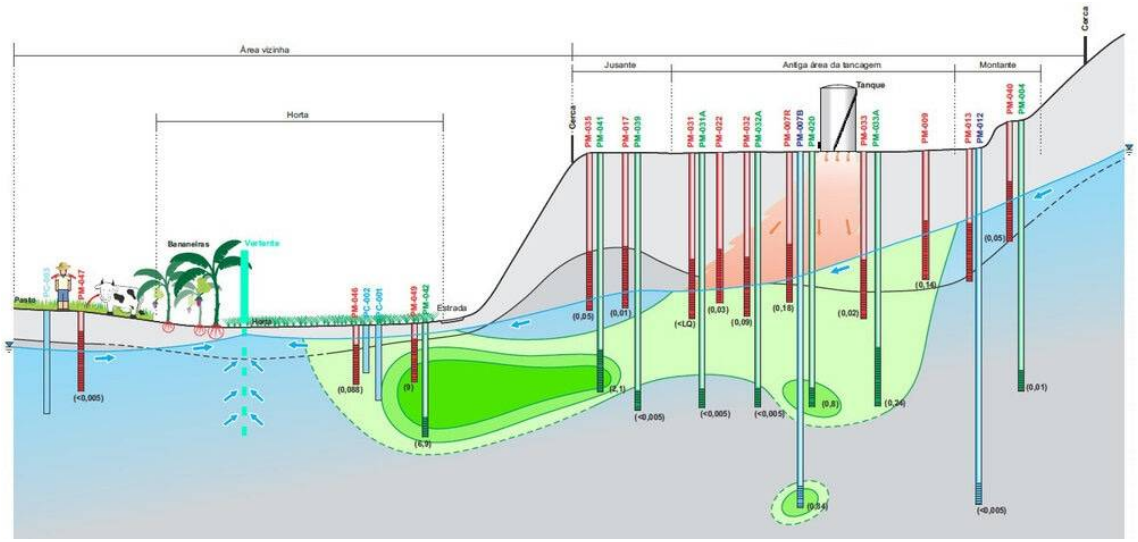
Project Country Brazil

Uma área rural situada à jusante de uma indústria química tem as águas subterrâneas de um poço cacimba impactadas por metais e pH ácido. Diante da sensibilidade do caso e visando tomar todas as ações necessárias para a proteção dos receptores de forma harmoniosa e fluida, foram adotadas medidas estratégicas de gestão de comunicação e assessoria técnica que possibilitaram o gerenciamento dos riscos e potenciais crises instauradas, a fim de controlar os eventos e minimizar possíveis impactos.

Devido aos processos produtivos do passado, uma unidade industrial que atualmente está desativada apresenta em sua área águas subterrâneas em desacordo com os padrões ambientais vigentes, devido à ocorrência de metais em fase dissolvida e pH ácido.

De acordo com as características físicas e hidrogeológicas do local, a ocorrência de metais dessa antiga unidade industrial migra para fora de seus limites, rumo a propriedade vizinha, a qual está sobre terreno natural com atributos de fundo de vale, atuando como zona de confluência das áreas mais elevadas em seu entorno.

A propriedade vizinha é um sítio pertencente a uma congregação religiosa, sendo parte dessa propriedade utilizada para fins rurais, onde são praticados o cultivo de vegetais e a criação de animais, sendo toda água utilizada nessas atividades provindas de um poço cacimba ali existente.



Diante da sensibilidade do caso, foram adotadas medidas estratégicas para gestão da comunicação e assessoria técnica, que tiveram como objetivo:

- Comunicação assertiva às distintas partes interessadas, associadas ao projeto de recuperação ambiental e proteção aos receptores;

- Controlar, evitar ou minimizar impactos decorrentes dos riscos e potenciais crises que venham a ser instauradas;
- Preservar a imagem e a reputação da marca da empresa e garantir o andamento de seus negócios;
- Prover antecipadamente respostas específicas para possíveis ameaças (divulgação na mídia, intervenção de outras autoridades, ações movidas junto ao Ministério Público, utilização de informações como plataforma política, reações negativas da comunidade, entre outros).

Foram desenvolvidas reuniões com os stakeholders para discussão do caso (briefing, debriefing e feedback) e identificação de públicos de interesse, possibilitando a construção de uma matriz de risco e uma árvore de decisão (decision tree).

A matriz de risco trouxe a avaliação para os diferentes cenários plausíveis identificados, com a qualificação dos riscos em pequenos, moderados, críticos e extremos, baseado na identificação da ameaça, probabilidade de ocorrência, impactos às pessoas, impactos ao patrimônio, impactos à reputação, impactos ao negócio e controles existentes.

A árvore de decisão mapeou os possíveis caminhos como suporte à tomada de decisão e avaliou problemas que envolvem as decisões estratégicas, colocando em destaque os riscos e os resultados identificados nos diversos cursos da ação.

Com as questões técnicas bem definidas, para apoio à comunicação foi elaborado um material de caráter informativo técnico e genérico em linguagem mais acessível (White Paper) e uma relação de perguntas e respostas abordando os principais aspectos do projeto (Questions & Answers - Q&A).

Os resultados dos trabalhos de comunicação proporcionaram ao responsável legal pelo passivo a total segurança para informar, de forma simples e transparente, os proprietários da área vizinha a respeito do quadro ambiental ali existente, estando preparados para qualquer possível impacto provindo dessa situação.
Ainda como resultado, o proprietário concordou com as medidas preventivas propostas, as quais foram realizadas de forma imediata, a saber:

- Obras para melhoria da infraestrutura do sítio e adequação deste para o integral abastecimento e uso de água da rede pública para as atividades ali desenvolvidas e fechamento do poço cacimba, cessando o uso de água subterrânea;
- Ações de remediação das águas subterrâneas.

Desta forma, a gestão de comunicação consistiu em uma importante ferramenta para a boa relação entre as partes envolvidas, proporcionando a realização das atividades de proteção aos receptores e de remediação ambiental a serem realizadas no vizinho para a recuperação ambiental da área de forma fluida.

Contact Persons

Norbert Brandsch
norbert.brandsch@ebpbrasil.com.br

Vinicius Ambrogi
vinicius.ambrogi@ebpbrasil.com.br