

# A CRIATIVIDADE DE UM PLANO DE RELAÇÕES PÚBLICAS: um caso prático

ANTONIO DE LISBOA MELLO E FREITAS\*

**RESUMO:** Este trabalho relata o uso da criatividade na Assessoria de Relações Públicas de uma indústria do ramo de celulose e papel para melhorar o relacionamento da empresa com seus diversos públicos.

**ABSTRACT:** This paper reports the use of creativity in a Public Relations Assistance to an industry operating in the field of paper and cellulose, to improve the relationship between the company and its several kinds of public.

**PALAVRAS-CHAVE:** Relações Públicas : Criatividade

**KEY-WORDS:** Public Relations : Creativity

## 1 INTRODUÇÃO

A manutenção e a melhoria da boa vontade do público no que tange às atividades da Riocell S.A., para o fabrico de papel e celulose, constituem objeto permanente de sua Assessoria de Relações Públicas que tem consciência da vulnerabilidade da fábrica, em virtude das características especiais dos insumos utilizados em seu processo industrial. Eventualmente, por falhas humanas ou descontroles de equipamentos, esses produtos químicos podem provocar danos ao meio ambiente os quais, mesmo os de pequena monta, repercutem negativamente na comunidade, comprometendo a imagem da empresa.

---

\* Professor do Departamento de Comunicação da FABICO/UFRGS. Pós-Graduado em Comunicação/PUC/RS. Diretor do GBOEX-Providência Privada. Consultor de Empresas.

## 2 OBJETIVO

Manter permanentemente e em nível elevado o bom relacionamento da Riocell S.A. com seus diversos públicos, valendo-se dos instrumentos convencionais de Relações Públicas e de outros, criados para este fim, de modo a demonstrar o esforço da empresa em colaborar com a comunidade através de ações concretas que evidenciem esta preocupação.

## 3 ESTRATÉGIA

Utilizar o mel de abelha, alimento natural e de alto teor energético, obtido nos hortos florestais da Riocell S.A., como fator de ligação, inicialmente entre a empresa e o Governo do Rio Grande do Sul, através do Gabinete da Primeira Dama do Estado, a quem compete coordenar as atividades de diversas entidades assistenciais e, posteriormente, entre a empresa e o público em geral, criando um clima de permanente harmonia.

## 4 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

A Riocell S.A. localiza-se na cidade de Guaíba, distante 32 km de Porto Alegre, capital do Estado do Rio Grande do Sul. Suas instalações ocupam uma área de 106 ha. onde estão localizadas as unidades fabris de produção de celulose e papel e os órgãos administrativos. Fora de sua sede possui as subsidiárias Riocell Trade GmbH, em Hamburgo, na Alemanha, e a Cellexport, no Panamá.

A empresa se constitui numa indústria química, tendo como base o setor florestal, que obtém celulose de fibra curta de madeiras duras como o Eucalipto e a Acácia Negra, tanto para a produção de papéis em geral quanto para a dissolução destinada a outros fins industriais, além da celulose não branqueada e a de termomecanoquímica. O setor florestal da empresa ocupa uma área de 50 mil ha. com 58 milhões de árvores plantadas.

A Riocell é uma empresa desenvolvimentista que alcançou posição de destaque junto a seus mercados, distribuídos em 30 países, baseada em sólida infraestrutura tecnológica e, principalmente, de recursos humanos. A interação homem-empresa faz com que conquiste seu espaço através do objetivo de melhorar cada vez mais a qualidade da vida, da segurança e do conforto.

A empresa desenvolve campanhas de grande repercussão na comunidade, ora apoiando as manifestações culturais e ecológicas, ora através da promoção de eventos artísticos e da edição de trabalhos representativos da cultura sul-rio-grandense.

A manutenção é a melhoria da boa vontade do público para com a empresa, constitui objeto permanente de sua Assessoria de Relações Públicas, que tem consciência da vulnerabilidade da fábrica em virtude das características especiais dos produtos químicos utilizados em seu processo industrial. Eventualmente, por falhas humanas ou descontroles de equipamentos, esses insumos podem provocar danos ao meio ambiente, os quais, mesmo os de pequena monta, repercutem negativamente na comunidade, comprometendo a imagem da empresa.

Do mesmo modo, a necessidade de prevenir acidentes, principalmente com os empregados da área rural que estão envolvidos no corte de dez mil árvores por dia, é preocupação constante da administração da empresa pelas repercussões negativas que eles provocam, o que tem exigido muita criatividade.

Diversas campanhas educativas já haviam sido realizadas, sem êxito, com a intenção de evitar acidentes naquela área, alguns deles de conseqüências graves, principalmente pela presença de enxames de abelhas africanizadas, na maioria portadoras de grande agressividade.

A ocorrência de um acidente fatal, motivado por picadas daqueles insetos em um empregado, e que quase tirou a vida de outros, foi a gota d'água que precipitou a tomada enérgica de posição da Diretoria face a esse inusitado problema.

Acontece que nas áreas de plantios de eucalipto existe uma proliferação muito grande de abelhas, que na época da floração das árvores retiram o néctar das flores transportando-o para as suas colméias para a produção do mel. Neste processo milenar, as abelhas não permitem interferências estranhas e quando as árvores são cortadas, milhares delas são perturbadas pelo homem, provocando uma reação nos enxames, muitas vezes, extremamente hostil.

Na busca de uma solução que pudesse promover uma *coexistência pacífica* entre o homem e as abelhas, a empresa, com o apoio da área de Relações Públicas, encontrou na contratação de microempresários rurais ligados a apicultura, o caminho para por termo àquela situação.

O manuseio correto e periódico das colméias realizado por aqueles especialistas, faz com que as regiões onde ocorrem cortes de madeira sejam liberadas a tempo pelas abelhas, que transferidas adequadamente emigram para novas áreas, deixando as árvores desimpedidas para a realização do corte.

Vale destacar que as operações para o transporte dos enxames se constituem numa das atividades mais delicadas e árduas da apicultura, revestindo-se de um verdadeiro cerimonial que deve ser seguido nos seus mínimos detalhes, envolvendo planejamento das distâncias para deslocamento, transporte preferencialmente à noite, confinamento das abelhas nas colméias, aquecimento dos ninhos para evitar a morte das larvas e, finalmente, a abertura dos alvados após determinado espaço de tempo, permitindo que as abelhas transportadas diminuam sua agressividade. Estas tarefas se não forem realizadas convenientemente poderão resultar em graves danos pessoais ou em sérios problemas que afetarão a produção do mel.

Os apicultores contratados estão, hoje, organizados em microempresas que cultivam o mel em escala economicamente compensadora, e fazem o pagamento da exploração com parte do próprio produto obtido, destinando à Riocell uma média de cinco toneladas anuais de mel.

Na época combinada a empresa recebe o mel e após envazá-lo em recipientes adequados de 250 g devidamente rotulados, armazena o produto em locais apropriados para posterior destinação. Este trabalho é realizado por pessoal da área rural especialmente treinado para este fim.

Como a atividade da fábrica não objetiva a comercialização de mel, a área de Relações Públicas elaborou um criativo plano inicialmente emergencial, devido às características do momento e que hoje já está fazendo parte do Plano Anual de Relações Públicas da empresa, que estabelece os meios para utilização daquele alimento de alto teor energético, como um instrumento não convencional de aproximação com a comunidade.

Após ser obtida a aprovação do plano pelos órgãos diretivos da empresa, foram mantidos entendimentos na esferas governamentais responsáveis pela análise química do produto e conseqüente concessão da Divisão Nacional de Vigilância

Sanitária de Alimentos (DINAL) registro indispensável à comercialização ou distribuição do mel e pelo fornecimento do alvará que é renovado anualmente e que autoriza a Riocell a estabelecer-se como produtora de mel.

Em seguida foram estabelecidos contatos com a agência de propaganda que detém a conta da empresa para a criação da embalagem e do rótulo adequados ao produto e com o governo do Estado para a doação do mel ao Gabinete da Primeira Dama, de modo que o mesmo fosse distribuído às entidades assistenciais por ele coordenadas, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), Centro de Reabilitação de Porto Alegre (CEREPAL), etc., promovendo, através dessas instituições, a ligação da empresa com a comunidade, favorecendo a criação de um clima de permanente harmonia.

Anualmente a empresa realiza um evento denominado *Campanha do Mel* escolhendo um dia para a distribuição do produto ao público interno e seus familiares e outra data para a entrega do mel doado ao Gabinete da Primeira Dama com a presença de autoridades, veículos de comunicação e representantes das entidades beneficiadas, dando ampla divulgação ao fato.

## 5 CONCLUSÃO

Com esse procedimento a empresa tem obtido excelentes resultados que se traduzem no estabelecimento de uma convivência harmônica entre seus cortadores de madeira e as abelhas, evitando a ocorrência de sérios acidentes; criação na opinião pública de uma consciência de que a Riocell é uma empresa voltada para a natureza; fixação da idéia de que pelo fato do mel de abelha só poder ser distribuído ou comercializado obedecendo a elevados níveis de qualidade, somente uma empresa limpa e com rígido controle ambiental poderá produzi-lo; aumento do mercado de trabalho para o pequeno produtor rural; incentivo ao desenvolvimento da apicultura num Estado que importa mel, favorecendo a economia de vários municípios; estímulo ao consumo do mel de abelha, alimento natural e de elevado valor dietético, principalmente pelas populações carentes; oportunidade a algumas entidades assistenciais de obterem recursos através da comercialização do mel recebido; consolidação de vínculos simpáticos com órgãos governamentais dedicados à assistência social e com os veículos de comunicação que vêm na postura da empresa uma busca de estabelecimento de relações amistosas com a comunidade; posicionamento amigável da Riocell perante seus empregadores e familiares e, de maneira favorável, perante a opinião pública como uma empresa cujas atividades estão ligadas, não somente à produção industrial mas, também, à preservação da natureza e às causas assistenciais.