

PRÊMIO JATOBÁ 2025

Categoria: Mídia corporativa

Klabin na Comunidade:

Da informação à criação de vínculos com a vizinhança no PR e em SC



Contexto e desafio

Com 30 anos de mercado completados em 2025, a BH Press Comunicação e sustentabilidade é um hub de soluções para os clientes – organizações dos mais variados portes, setores e segmentos – com a expertise de uma consultoria em comunicação e ESG e a estrutura de uma agência. Isso significa a capacidade de entrega desde o estratégico até o tático, do planejamento à execução, passando pela produção de conteúdo para as mais diversas plataformas até soluções de design gráfico.

Para isso, a agência, fundada e dirigida por mulheres, conta com cerca de 60 profissionais com formações, experiências, origens e interesses diversos (<https://lnkd.in/dBfAY28g>). Entre seus clientes está a Klabin, com quem a BH Press desenvolve uma relação de confiança, construída desde 2016, a partir do interesse em conhecer o negócio da Companhia e pensar soluções de comunicação sob medida, aderentes à complexidade dos seus desafios, às suas demandas e necessidades.

A Klabin é a maior produtora e exportadora de papéis para embalagens e soluções sustentáveis de embalagens de papel do Brasil. A empresa tem uma sólida posição no mercado, consolidada em 126 anos de história. Essa longevidade, por si só, já é suficiente para que sua operação, projetos socioambientais, atividades e produtos fossem para lá de conhecidas e reconhecidas pelas comunidades em que a empresa está presente, certo? Não, não é bem assim. Pelo menos foi o que mostraram as pesquisas de imagem da empresa que, desde 2016,

são realizadas anualmente nas localidades onde a Klabin mantém suas principais plantas produtivas.

A Companhia possui 22 unidades no país e uma na Argentina. As maiores, e que envolvem operações industriais e florestais, localizam-se no interior do Paraná e de Santa Catarina, na região Sul do Brasil. Essas atividades têm impacto direto na vida de milhares de pessoas, entre outros aspectos, pelo uso do território, pela geração de empregos ou pela movimentação da economia regional.

Embora a legislação estabeleça normas rígidas de licenciamento e controle ambiental, existe um fator intangível que se mostra cada vez mais determinante para as operações tanto da Klabin quanto de qualquer grande empreendimento: a chamada licença social para operar. Trata-se de um acordo tácito entre as empresas e as comunidades que as recebem, baseado em confiança, criação de valor compartilhado e boa vontade mútuos.

Nesse pacto, as comunidades se beneficiam da presença da empresa com empregos, estímulo à economia local, investimentos sociais e ambientais, entre outras melhorias. A empresa, por sua vez, encontra um ambiente favorável para suas operações, marcado pela confiança, acolhimento e reciprocidade por parte da comunidade, além de disponibilidade de mão de obra. Para isso, precisa cuidar e mitigar os seus possíveis impactos negativos e trabalhar junto às comunidades na criação de um ambiente compartilhado que acomode as necessidades de parte a parte.

Foi justamente buscando fortalecer essa aliança, em um momento de grande expansão de suas operações no Paraná e em Santa Catarina e da ampliação do número de comunidades no raio de influência de suas atividades, que a empresa lançou o programa Klabin na Comunidade. A iniciativa foi lançada em 2017 no Paraná e, em 2021, também foi adotada por Santa Catarina.

Pesquisa realizada à época na região dos Campos Gerais, no Paraná, mostrou que, ao contrário do que se imaginava, a empresa era pouco conhecida em localidades próximas, o que representava um desafio para consolidar relações de confiança e reconhecimento de sua atuação socioambiental e legado para além das cidades que concentram as plantas industriais.

Em seu lançamento, o Klabin na Comunidade, uma iniciativa de aproximação entre empresa e o território de atuação, consistia na promoção de feiras itinerantes em que eram criadas oportunidades para apresentação da empresa e em um boletim de rádio, chamado Minuto Klabin, com informações sobre a Companhia e suas atividades. Ambas as iniciativas eram restritas ao estado do Paraná, à época.

Em 2018 foi lançada a revista Klabin na Comunidade, publicação impressa com periodicidade anual e 24 páginas que apresentava a Klabin e suas operações e detalhava os projetos socioambientais voltados às comunidades. Um grande desafio da publicação era comunicar para públicos muito diferentes – desde o poder público, parceiros e empregados da

região, até uma população rural, com baixo letramento. Tendo essa diversidade de públicos e necessidades em vista, e sempre de olho nos resultados da pesquisa com as comunidades e em feedbacks do público leitor, a Klabin na Comunidade foi amadurecendo e incorporando novas propostas e formatos.

Em 2021 chegou em Santa Catarina, em 2022 incorporou um encarte infantil e a leitura falada das matérias da revista, ampliando a acessibilidade. Em 2023, incorporou um tabloide, com oito páginas e textos curtos e diretos, além de fotos e infográficos.

O ano de 2024, período que delimita o foco deste case que registramos aqui, é um marco da maturidade do programa, consolidando-o como uma plataforma multimídia que reúne comunicação e experiências para conectar a Klabin às comunidades do Paraná e de Santa Catarina. Com foco e protagonismo nas pessoas, o Klabin na Comunidade (<https://klabin.com.br/relacionamento/klabin-na-comunidade>), combina um tabloide por semestre, com encarte infantil; uma revista anual (com o compilado das principais ações do ano), programetes de rádio que podem ser acessados em canal da Companhia no Spotify a qualquer hora, site e redes sociais, além da tradicional participação em feiras e eventos itinerantes. As iniciativas valorizam as comunidades como parceiras da empresa no desenvolvimento sustentável, colocando-as no centro da narrativa. A distribuição, que era exclusiva via correios, também foi ampliada com a disponibilização dos tabloides com encarte infantil em pontos de ampla circulação em 15 municípios de Santa Catarina e 12 no Paraná.

Dessa forma, busca-se fortalecer vínculos, valorizar as vozes locais, conferir protagonismo às pessoas, ampliar a transparência e consolidar a imagem da empresa junto a seus públicos prioritários, contribuindo para a construção de vínculos de longo prazo.



Objetivos



Construir e fortalecer a licença social de operação da empresa, criando um pacto de confiança tácito e contínuo com as comunidades.



Estar presente na vida das comunidades de forma constante, acessível e multicanal.



Valorizar o protagonismo da comunidade, trazendo vozes e histórias locais para o centro da narrativa.



Reforçar a reputação da Klabin como parceira do desenvolvimento sustentável regional.



Criar um ecossistema de comunicação em formatos diversos e adequados a diferentes públicos – moradores urbanos e rurais, poder público, colaboradores, prestadores de serviços, imprensa regional e parceiros de negócios.



Ampliar a visibilidade da atuação socioeconômica e ambiental da empresa, mostrando não apenas o cumprimento de suas obrigações legais, mas também a busca ativa por deixar um legado positivo e duradouro.

Estratégia

O programa nasceu em 2017 com o boletim de rádio Minuto Klabin e as feiras itinerantes, como experiências iniciais de aproximação. Em 2018, a criação da revista Klabin na Comunidade representou um marco, já que sistematizou a divulgação periódica das iniciativas socioambientais da empresa, e dos seus resultados, e das histórias de moradores.

A partir de 2023, o programa Klabin na Comunidade foi consolidado como plataforma multimídia integrada, diversificando linguagens, mídias e incorporando tecnologias digitais para aumentar alcance e engajamento.

A Plataforma é constituída pelas seguintes iniciativas:

Revista Klabin na Comunidade: foco em reportagens aprofundadas, prestação de contas e histórias inspiradoras das comunidades. Periodicidade: anual. Número de páginas: 24. Tiragem: 5 mil exemplares (PR); 4 mil exemplares (SC)

Tabloide: criado em 2023, em formato popular e de leitura rápida, com protagonismo de personagens locais. Periodicidade: semestral. Número de páginas: 8. Tiragem: 30 mil exemplares para cada localidade (PR e SC). Distribuição: porta a porta e displays instalados em pontos comerciais, com grande circulação de pessoas. Localidades: 37 pontos em 15 cidades de SC; 15 pontos em 6 cidades (PR).

Programetes de rádio: com linguagem leve, dá destaque a depoimentos dos entrevistados em cada edição do tabloide. É uma opção para tornar as informações acessíveis a quem têm alguma restrição à leitura dos materiais impressos. Ficam disponíveis permanentemente em perfil da empresa no Spotify. Para as duas praças, PR e SC, são veiculados até 10 programetes de até 3,5 minutos cada.



Podcast
**Klabin na Comunidade –
Santa Catarina**
klabin.sa



Podcast
**Klabin na Comunidade –
Paraná**
klabin.sa



Encarte infantil: circula juntamente com os dois tabloides anuais. A partir de uma história e brincadeiras, o material aborda temas relevantes para a comunidade e que estão relacionados à atuação da Klabin. Periodicidade: semestral. Número de páginas: 4. Tiragem: 30 mil exemplares para cada localidade (PR e SC).



Vídeo e site: canais complementares, adaptados a diferentes públicos e gerações, acessados, inclusive, via QRC a partir da revista e do tabloide impressos.

Destaque nas redes sociais da Klabin: posts nos perfis da Companhia reforçam a relevância dada a esse público e funcionam como fontes confiáveis de informação sobre sua atuação.

Minuto Klabin: fonte regular de informação sobre a empresa nas rádios locais, reforçando a presença da Klabin no cotidiano da comunidade.



A mudança baseou-se na pesquisa e nos feedbacks que apontavam ainda uma dificuldade em alcançar alguns públicos, notadamente aqueles com níveis de letramento mais baixos. Também não havia apelo às crianças, que foram incorporadas como público prioritário e ganharam o encarte infantil.

A divisão do material impresso em tabloide, com duas edições anuais e oito páginas, e revista, com uma edição anual e 24 páginas, permitiu associar a aproximação com o público geral e a apresentação anual compilada dos resultados dos projetos socioambientais. Neste sentido, a revista funciona também como um registro anual da evolução das iniciativas, tendo papel no registro, memória e gestão do conhecimento sobre a atuação da Klabin nas comunidades.

A disponibilização em estabelecimentos dos municípios demandou uma intensa agenda de mapeamento e negociação com os proprietários para instalação dos totens e a criação de uma complexa logística de distribuição e reposição do material. O projeto Klabin na Comunidade demanda um alto nível de coordenação entre a equipe do projeto, Klabin e parceiros, essencial para que as várias e complexas etapas de sua produção aconteçam. O entrosamento da equipe é um ponto de destaque, com a construção coletiva e o aprendizado ao longo dos anos sendo incorporados em forma de melhorias, refletidas em resultados consistentes.

Vale ressaltar que não houve aumento de orçamento para a reestruturação da Klabin na Comunidade. A segmentação dos públicos e a adequação dos conteúdos e formatos para cada um, permitindo a racionalização do uso dos recursos, foram chave para viabilizar a ampliação do projeto sem comprometer outras ações das áreas de comunicação de SC e do PR.

Metodologia

A estratégia é a construção coletiva em todo o processo, com atuação integrada entre as áreas de Comunicação, Relacionamento com Comunidades, Sustentabilidade e a BH Press, desde a definição das pautas até a aprovação final dos materiais. A produção privilegia "o olho no olho", com apuração presencial in loco, tanto no Paraná quanto em Santa Catarina, valorizando o contato direto e a escuta ativa para conhecer e contar as histórias de transformação na comunidade, a partir da parceria com a Klabin. As apurações não se limitam às cidades-polo, acontecendo em variados municípios da área de abrangência, privilegiando a diversidade de perfis e histórias. Ainda não produzidas fotos dos personagens para ilustrar as matérias. Essa escolha traz uma série de desafios logísticos e orçamentários, superados pela atuação integrada entre as equipes da Klabin e os parceiros, BH Press, fotógrafo, transporte, e os personagens.

Essa proximidade estimula e facilita a adoção de uma linguagem acessível, adequada aos diferentes públicos da empresa. Recursos editoriais, como textos curtos, uso de imagens sempre com a presença de pessoas e cenas reais, títulos chamativos e intertítulos para subdividir matérias, e recursos técnicos, como matérias em áudio no Spotify, QR Codes interativos no tabloide e até um gibi da Turma da Mônica sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) ajudam a aproximar o leitor e a "traduzir" informações pertinentes para a empresa e para a comunidade.

Dessa forma, a plataforma Klabin na Comunidade, adotada em 2023 e consolidada em 2024, passou a ser uma forma de diálogo estruturado que sustenta a licença social para operar, reforçando os laços de confiança e reciprocidade entre empresa e comunidade.



Execução

A execução dos produtos de comunicação que compõe o Klabin na Comunidade é feita em estreita relação entre a BH Press e a Companhia, que participa e valida as etapas, descritas a seguir.

01**PLANEJAMENTO**

Definição de mapas de temas relevantes, alinhando interesses da comunidade e compromissos corporativos, levando em consideração o levantamento de temas sensíveis da pesquisa anual de comunidades.

02**APURAÇÃO**

Visitas semestrais às comunidades para levantamento de pautas, entrevistas e registros fotográficos.

03**PRODUÇÃO**

Conteúdos multimídia que traduzem as histórias reais das pessoas.

04**DISTRIBUIÇÃO**

Digital e impressa.

Investimento: **R\$ 200 mil/ano**



Exemplos de histórias que são contadas nas edições de 2024 em Klabin na Comunidade:

Leonir dos Santos, presidente da Associação de Catadores de Materiais Recicláveis da Anta Gorda (Acamarango), que passou a ter uma renda fixa mensal e que conta com melhores condições de trabalho a partir da construção de um novo galpão. – Edição Paraná 2024

Jeniffer Aparecida da Cruz Almeida, que tinha o sonho de trabalhar na Klabin e conquistou uma oportunidade após fazer um curso de Operação de Máquinas Florestais ofertado gratuitamente pela Escola Técnica de Ortigueira, da Klabin. – Edição Paraná 2024

Jaqueline Madruga e Sílvio Madruga, produtores agroindustriais que receberam capacitação para melhorar suas vendas e atendimento a cliente, além de apoio para conseguirem certificação que atesta a qualidade do produto artesanal. – Edição Santa Catarina 2024

Scheila Aparecida do Nascimento, professora de escola municipal em Otacílio Costa (SC), que aprendeu novas técnicas pedagógicas para desenvolver a habilidade de leitura de seus alunos. – Edição Santa Catarina 2024



Distribuição: o tabloide é entregue de porta em porta nas comunidades rurais, e fica disponível em displays instalados em pontos de grande circulação nos municípios, como comércios. São impressos 30 mil exemplares de cada edição do Paraná e em de Santa Catarina. Ele também pode ser acessado na Plataforma digital Klabin na Comunidade.

A revista passou a ser focada e entregue para autoridades locais, instituições, stakeholders estratégicos e formadores de opinião. São 5

mil exemplares para o Paraná e 4 mil em Santa Catarina. Os conteúdos são adaptados para programetes de rádio e podem ser ouvidos no Spotify. As redes sociais e canais digitais da empresa também são usados para ampliar acesso e engajamento das comunidades no Paraná e em Santa Catarina.

Mensuração: monitoramento de tiragens, depoimentos, acessos digitais, audiência em rádios e pesquisas de imagem anuais, com indicadores quantitativos e qualitativos

Resultados

Em 2024, a plataforma Klabin na Comunidade consolidou seu impacto como instrumento de fortalecimento da “licença social” para operar, ampliando o conhecimento da comunidade sobre as atividades da Klabin, sua atuação para a conservação do meio ambiente e em projetos sociais. É o que mostram os indicadores acompanhados pelo time do projeto e as pesquisas de percepção anuais realizadas nos municípios prioritários de relacionamento da empresa – aqueles mais próximos às operações, situados em sua área de influência.

Os dados destacados a seguir são da pesquisa de imagens feita nas comunidades em 2024 e são comparados aos indicadores de 2023, comprovando melhoria no desempenho, desde que o Minuto Klabin e a Klabin na Comunidade – convertida em plataforma de comunicação regular – foram criados.

- O Indicador Meta atingiu **82,9%** no Paraná e **87,2%** em Santa Catarina, evoluindo, respectivamente, **1,6%** e **4,3%** em relação a 2023.
- A imagem positiva da Companhia alcançou **87,5%** no Paraná e **92,4%** em Santa Catarina.
- A percepção de que a empresa traz mais benefícios do que problemas chegou a **95,4%** em Santa Catarina (**+5,6** pontos percentuais) e **86,4%** no Paraná.
- Avanços importantes no reconhecimento do comprometimento com a comunidade (**+3,8** pontos percentuais no Paraná; **+6,8** pontos percentuais em Santa Catarina) e da preservação ambiental (**+2,4** pontos percentuais no PR; **+7,9** pontos percentuais em SC).
- Em Santa Catarina, o acesso à revista Klabin na Comunidade cresceu **+6,6** pontos percentuais em 2024, comprovando sua relevância como veículo de comunicação com a comunidade.
- Tanto no Paraná quanto em Santa Catarina as pesquisas destacaram, entre suas conclusões, que os veículos Minuto Klabin e Klabin na Comunidade fizeram “diferença no Indicador Meta”, contribuindo para o crescimento positivo na percepção da comunidade sobre a atuação da empresa.



Pesquisas ouviram moradores das zonas urbanas e rurais

No Paraná a pesquisa ouviu 1.876 moradores de zonas urbanas e rurais de 15 municípios situados em áreas de influência das operações da Klabin. São eles: Telêmaco Borba e Ortigueira, onde a empresa mantém suas unidades, além de Tibagi, Cândido de Abreu, Reserva, Curiúva, Imbaú, São Jerônimo da Serra, Ventania, Congonhinhas, Rio Branco do Ivaí, Sapopema, Jaguariaíva e Dr. Ulysses. Juntos, eles abrangem um total de 267.080 habitantes, segundo o último censo do IBGE (2022).

Em Santa Catarina foram ouvidos 1.331 de áreas urbanas e rurais, de 15 municípios, que abrangem um total de 258.941 habitantes. As localidades são as seguintes: Lages, Otacílio Costa e Correia Pinto, onde a Klabin mantém operações, e ainda, Santa Cecília, Bom Retiro, São Cristóvão do Sul, Ponte Alta, Ponte Alta do Norte, Palmeira, Capão Alto, Campo Belo do Sul, Bocaina do Sul, Urupema, Rio Rufino e Paineira.

Os dados das pesquisas se somam a depoimentos de moradores. Eles que traduzem os efeitos do relacionamento entre empresa e comunidades, traduzido em efeitos positivos concretos, conforme demonstram os depoimentos a seguir:

“Me sinto muito importante trabalhando aqui na associação [Acamarango]. Com a ajuda da Klabin, conseguimos um preço maior para os resíduos e garantimos um salário melhor no fim do mês” – **Leonir dos Santos**.

“O curso [Operação de Máquinas Florestais] mudou minha atuação técnica. O estudo me deu novas perspectivas e carreira e eu pretendo, em breve, iniciar uma graduação em Gestão Ambiental para continuar evoluindo na Companhia” – **Jeniffer Aparecida da Cruz Almeida**

“As formações ofertadas pelo Programa Semeando Educação, da Klabin, são uma grande oportunidade tanto para quem já é experiente, como eu, que tenho 30 anos de carreira, quanto para quem está começando. As práticas que aprendemos nos transformam porque nos tiram da zona de conforto” – **Scheila Aparecida do Nascimento**

“Os treinamentos oferecidos pelo Programa Matas Sociais, da Klabin, nos ajudam a melhorar nossa comunicação, vendas, custos e a forma de atendermos o cliente. Foi uma virada de chave.” – **Jaqueline Madruga**

O conjunto desses resultados demonstra como a comunicação deixou de ser apenas informativa para se tornar um ativo estratégico de reputação, confiança e engajamento comunitário.



Legado positivo

O Klabin na Comunidade representa a evolução de um veículo de informação para uma plataforma de relacionamento multicanal, com ênfase na criação de vínculos duradouros. Ao combinar dados de desempenho, depoimentos humanos e consistência editorial, o programa sustenta a “licença social” da Klabin para operar nas comunidades onde mantém suas fábricas e florestas plantadas. A plataforma contribui para que a empresa seja percebida como parte integrante da comunidade, promovendo confiança, reciprocidade e legado positivo.

Ficha técnica

Sinopse: O Klabin na Comunidade representa a evolução de um veículo de informação para uma plataforma de relacionamento multicanal. Ao combinar dados, depoimentos humanos e consistência editorial, o Klabin na Comunidade contribui para a manutenção da “licença social” da Klabin para operar no interior do PR e de SC, onde mantém fábricas e florestas plantadas, permitindo que vista como parte da comunidade.

Cliente: Klabin S.A

Coordenação do projeto pela Klabin: Gerência de Comunicação, Reputação e Relações Institucionais. PR: Julio Clivati Roncaratti e Elder Henrique Monteiro; SC: Patrícia da Silva Córdova Maia; Ariana Paz.

Agência: BH Press Comunicação e Sustentabilidade

Diretora da conta: Dulcemar da Costa

Cordenação e edição do projeto na agência: Isabela Scarioli

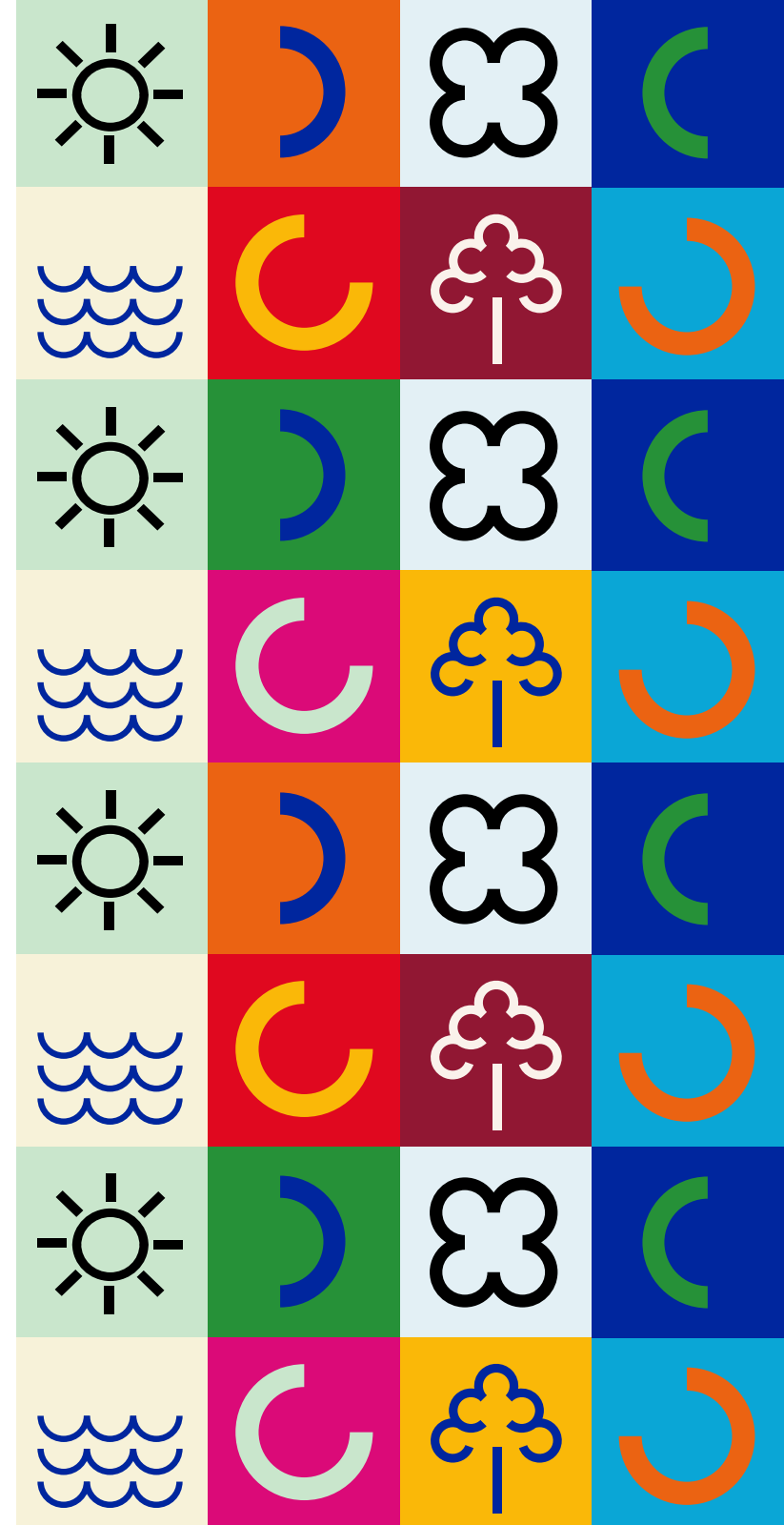
Reportagem e redação: Larissa Flores (Santa Catarina) e Nicole Tassar (Paraná)

Ilustrações: Dum

Roteiros programetes rádio: Larissa Flores e Nicole Tassar

Gravação de áudios: Jefferson Alves (PR) e Ricardo Córdova (SC)

Projeto gráfico e diagramação de publicações: Bruno Filogônio, Cláudia Daniel, Marcella Fronterota e Gabriel Rocha



bhpress,

