

PLANO DE COMUNICAÇÃO



REALIZAÇÃO

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (ARSP)

ALEXANDRE CARETA VENTORIM
DIRETOR-GERAL

EDUARDO CALEGARI FABRIS
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

MAMORU TOGAWA KOMATSU
DIRETOR DE SANEAMENTO BÁSICO

DÉBORA CRISTINA NIERO
DIRETORA DE GÁS CANALIZADO E ENERGIA

TATIANA SANTOS DE OLIVEIRA
DIRETORA DE INFRAESTRUTURA VIÁRIA E MOBILIDADE URBANA

ANALINE IZOTON MARTINS
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

PAULO ROBERTO DE LIMA FILHO
GERÊNCIA DE MOBILIDADE URBANA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. MISSÃO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	4
Gerenciamento e Imagem Institucional.....	4
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
4. OBJETIVO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	6
Objetivo Geral	6
Objetivo Específico	7
Público Interno.....	7
Público Externo	8
5. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA DO PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	11
6. CRONOGRAMA DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	11

1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o Plano Anual de Comunicação Institucional da Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP), uma autarquia em regime especial que desempenha um papel crucial na garantia da qualidade, da eficiência, da promoção de um ambiente de concorrência justa, e da acessibilidade de diversos serviços públicos à população.

A Agência tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços públicos, concedidos, permitidos ou autorizados de saneamento básico, de infraestrutura viária, de energia elétrica, de gás canalizado, serviços de mobilidade urbana delegados à ARSP pela Secretaria Estadual de Mobilidade Urbana – SEMOBI e o serviço público de loteria, na forma da legislação vigente. Seu foco é garantir que as concessões, permissões e autorizações sejam executadas em conformidade com os contratos, legislação federais, estaduais e municipais, e ainda, normativas específicas, promovendo a qualidade, segurança e eficiência dos serviços públicos relacionados às atribuições da ARSP.

Na realização das competências, a ARSP reger-se-á pelas seguintes diretrizes: I - garantir o cumprimento das exigências de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos e autorizados, submetidos a sua regulação, controle e fiscalização; II - assegurar o cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais, o atendimento do interesse público e o respeito aos direitos dos usuários; III - fixar critérios, indicadores, padrões e procedimentos de qualidade dos serviços públicos concedidos, no que couber; IV - coibir a ocorrência de discriminação no uso e acesso aos serviços públicos concedidos; V - proteger o consumidor no que diz respeito a preços, continuidade e qualidade da prestação dos serviços públicos concedidos; VI - moderar e dirimir os conflitos de interesses, relativos ao objeto das concessões, permissões e autorizações dos serviços públicos concedidos, podendo se valer do apoio de peritos técnicos especificamente designados; VII - aplicar metodologias que proporcionem a modicidade das tarifas nos serviços públicos concedidos, de titularidade ou de delegação por instrumento legal ao Estado, garantido o equilíbrio econômico e financeiro, para o prestador de serviço, bem como

desenvolver estudos que propiciem subsídios a estudos tarifários para os setores regulados; VIII - fiscalizar os serviços prestados considerando normas e procedimentos operacionais adequados; IX - estimular a competitividade e a realização de investimento, de modo a garantir a melhoria do atendimento e adequação dos serviços às necessidades da população; X - proteger os usuários contra o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da livre concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros; XI - assegurar à sociedade amplo acesso às informações sobre a prestação dos serviços públicos regulados sob sua jurisdição e as atividades da ARSP, assim como a publicidade das informações quanto à situação dos serviços e aos critérios de determinação de tarifas; XII - receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações de consumidores ou usuários dos serviços públicos concedidos, em especial de caráter geral ou coletivo; XIII - articular-se com órgãos e entidades afins; XIV - exercer outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas.

Visando fortalecer a imagem institucional, ampliar a transparência dos seus atos e aprimorar o relacionamento com o público, a Agência de Regulação elaborou para 2025, o presente Plano Anual de Comunicação Institucional. Esse plano irá delinear as estratégias, os objetivos, as diretrizes e as ações de comunicação específicas para garantir uma comunicação eficiente e alinhada com as expectativas da sociedade.

Portanto, pretende-se neste plano aperfeiçoar as ações de comunicação interna e externa do órgão regulador para reforçar o compromisso da instituição com a excelência na prestação de serviços regulados.

2. MISSÃO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Gerenciamento e Imagem Institucional

As responsabilidades da Assessoria de Comunicação (ASCOM) estão definidas na INSTRUÇÃO DE SERVIÇO N° 050, de 18 de julho de 2024. Esse é um setor estratégico da gestão, sendo responsável por gerir a comunicação da agência em suas diversas frentes. Tem como incumbência principal, fortalecer a

imagem institucional, consolidando a ARSP como referência em regulação eficiente e transparente.

Para atingir seus objetivos, a ASCOM atua na comunicação interna e externa, utilizando diferentes ferramentas e canais como imprensa, redes sociais e o portal institucional.

A ASCOM possui um profissional da comunicação com a formação em jornalismo, que atua para garantir que as mensagens da ARSP sejam claras, precisas e eficientes. No entanto, o obstáculo na comunicação é a produção de conteúdo para o dia-a-dia.

Com o advento das redes sociais, a comunicação ganhou velocidade, necessitando que o conteúdo seja publicado com periodicidade para a entidade existir no meio digital e ter engajamento. Para tanto, é necessário planejar, criar e postar. Essas atividades requerem conhecimento técnicos de edições gráficas, de vídeos e de áudios, além de compreensão de dados.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos de comunicação da ARSP para 2025 visam fortalecer a imagem institucional, aumentar a transparência e melhorar o relacionamento com o público. Para alcançar tais metas, a ARSP concentrará seus esforços em três iniciativas principais:

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

Estabelecer canais de comunicação eficientes para promover o diálogo constante com a sociedade, consumidores, concessionárias, órgãos governamentais e outros stakeholders relevantes para a atuação da ARSP, por meio de pesquisas de opinião, fóruns de debate e instrumentos que promovem a participação tais como: consultas públicas, audiências públicas, tomada de subsídios, entre outros.





GARANTIR A TRANSPARÊNCIA

Continuar a divulgar as informações de forma acessível e proativa sobre as atividades, decisões e resultados da ARSP, utilizando linguagem simples para ampliar a compreensão do público.

FORTALECER A IMAGEM INSTITUCIONAL

Construir uma percepção pública sólida da ARSP como uma instituição confiável, técnica e eficiente na regulação de serviços públicos, utilizando campanhas de comunicação para destacar a expertise da agência e o impacto positivo de suas ações na vida dos cidadãos.



4. OBJETIVO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

Objetivo Geral

O Plano de Comunicação Institucional da ARSP para 2025 tem como objetivo geral consolidar a imagem da instituição como uma agência reguladora eficiente, transparente e que transmite credibilidade, aprimorando o relacionamento com seus públicos e aumentando o alcance de suas divulgações acerca do serviço regulatório.

Outra meta atribuída à ASCOM será a promoção da comunicação interna integrada, colaborativa e contínua, com a finalidade de proporcionar o entendimento dos servidores da identidade institucional – negócio, missão, visão, valores – e as metas do Plano Estratégico Institucional de 2025 a 2030.

Já para atingir o público externo, o objetivo é ampliar o conhecimento da sociedade sobre o papel e a importância da Agência Reguladora do Espírito Santo, buscando maior visibilidade junto aos meios de comunicação, fortalecendo a relação com outros órgãos estaduais e federais.

Para alcançar esses objetivos, é fundamental promover ações para fortalecer a imagem institucional e ampliar o diálogo com os públicos de interesse.

Objetivo Específico

Público Interno

Objetivo 1: Fluxo da Comunicação Interna

Melhorar o fluxo de comunicação interna, garantindo que os colaboradores estejam informados sobre as diretrizes, projetos e resultados da ARSP.

Estratégia 1: Continuar com o boletim digital, encaminhado via grupo de Whatsapp, com periodicidade semanal ou quinzenal.

Estratégia 2: Implementar o mural digital para evidenciar o conteúdo de notícias internas na área comum.

Objetivo 2: Endomarketing

Melhorar a motivação da equipe, integrando e incentivando o engajamento e a participação ativa dos funcionários em processos internos por meio de reuniões, capacitação, evento, entre outras atividades.

Estratégia 1: Divulgar as ações integrativas nos meios de comunicação interno.

Estratégia 2: Divulgar os aniversariantes e datas comemorativas de cada profissão.

Estratégia 3: Realizar pesquisas internas sobre assuntos de interesse dos servidores, divulgando os resultados para subsidiar ações de endomarketing para o ano subsequente.

Objetivo 3: Fortalecer a Identidade Visual

A identidade visual da ARSP é essencial para consolidar a imagem institucional da agência, garantindo que todos os materiais institucionais e publicitários transmitam uma mensagem uniforme e reconhecível. A criação, padronização e divulgação interna de um modelo visual padronizado reforçam a coesão da marca, promovendo confiança e reconhecimento público. Além disso, uma identidade visual consistente projeta o profissionalismo da agência, demonstrando o comprometimento

com a transparência, a eficiência e a qualidade nos serviços regulatórios. Qualidades fundamentais para uma agência que busca ser vista como uma referência em sua área.

Estratégia 1: Padronizar os documentos (folha de rosto; cabeçalho...), assinatura de e-mail, apresentações Institucionais.

Estratégia 2: Instalar placas com a logo da ARSP em espaços estratégicos para fotos em salas de reuniões e ambientes de uso comum para registro fotográfico.

Estratégia 3: Realizar bottons corporativos para os representantes da agência utilizarem durante seminários, workshop, feiras, congressos, entre outros eventos.

Objetivo 4: Capacitação dos Servidores

Estratégia 1: Fomentar a participação dos servidores em cursos de *Media Training* e oratória, visando capacitá-los a serem porta-vozes da Agência.

Estratégia 2: O profissional da comunicação deve participar das reuniões da Câmara Técnica de Governança e Comunicação da Associação Brasileira das Agências Reguladoras (ABAR), buscando alinhamento com as melhores práticas de comunicação pública aplicáveis as agências reguladoras.

Público Externo

Objetivo 1: Produção de Notícias e Release

Ampliar a visibilidade e a compreensão das ações regulatórias da ARSP junto à população e aos concessionários por meio da imprensa.

Estratégia 1: Noticiar as notas técnicas, explicações sobre as decisões importantes, o impacto sobre o cidadão, estudos, para tanto fazer um planejamento com a equipe técnica para apurar as informações antes da publicação da nota técnica a fim de garantir a divulgação no tempo ideal.

Estratégia 2: Utilizar linguagem simples, evitando termos técnicos, para que o conteúdo esteja adequado ao público-alvo.

Estratégia 3: Gerir o relacionamento com a imprensa de forma proativa, fornecendo informações claras e precisas sobre as ações da ARSP e seus impactos para a sociedade, por meio de nota, release e *press-kit*, conforme a necessidade.

Objetivo 2: Realizar Eventos e Atividades Educativas

Promover o acesso às informações sobre os serviços regulados, promovendo a conscientização da sociedade sobre o papel da Agência Reguladora e educar sobre os direitos e deveres dos consumidores.

Estratégia 1: Criar materiais educativos para a Atividade de Educação nas Escolas;

Estratégia 2: Atuar na organização de eventos no que compete a ASCOM, tais como Semana de Energia, Audiência Pública e outros.

Objetivo 3: Engajamento com o público nas Redes Sociais

Reforçar a presença digital da ARSP, continuando a utilizar as redes sociais e o portal institucional para disseminar informações de maneira eficiente e fortalecer o relacionamento com a sociedade. A presença em plataformas digitais facilita o acesso à informação, permitindo que a ARSP eduque e conscientize a sociedade de maneira eficaz e imediata. Esse esforço reforça a transparência e o compromisso da agência com a prestação de serviços de qualidade e a valorização de sua atuação regulatória

Estratégia 1: Usar linguagem simples e direta nos materiais de comunicação, com conteúdo produzido conforme a plataforma digital (*Instagram, Facebook, LinkedIn*)

Estratégia 2: Elaborar um cronograma de postagens para não ocorrer ausências de publicações a fim de aumentar o engajamento do público.

Estratégia 3: Ouvir ativamente e responder de forma ágil e transparente o público, desta forma a ARSP fortalece sua imagem institucional, aumenta a confiança do público e demonstra compromisso com a transparência e a qualidade de seus atos.

Estratégia 4: Desenvolver campanhas publicitárias que sigam as diretrizes legais e éticas, promovendo sua imagem institucional e

informando a sociedade sobre seus serviços e ações, com o uso de ferramentas digitais, a agência potencializará a disseminação dessas campanhas, alcançando um público mais amplo e diversificado.

Objetivo 4: *Mensurar Resultados e executar pesquisa de Satisfação*

Medir o impacto das ações de comunicação para ajustá-las continuamente, garantindo que estejam alinhadas com a missão da agência. Acompanhamento das notícias publicadas na imprensa e redes sociais para antecipar às demandas e encaminhá-las aos setores pertinentes da ARSP.

Estratégia 1: Identificar as questões emergentes, afim de antecipar-se com respostas rápidas em situações de crise ou questionamentos do público.

Estratégia 2: Fazer clipping e monitoramento das matérias publicadas/veiculadas na imprensa para avaliar a percepção pública da agência.

Estratégia 3: Analisar as métricas das redes sociais, analisando o engajamento nas redes sociais.

Estratégias 4: Realização de pesquisas de satisfação com os serviços regulados.

Objetivo 5: *Promoção de Campanhas Publicitárias e Relações Institucionais*

Estratégia 1: Contratar campanhas de veiculação em canais de TV abertos e rádios.

Estratégia 2: Manter um canal de diálogo constante com outros órgãos governamentais e regulatórios, promovendo a cooperação e o alinhamento institucional em conjunto com a assessoria de assuntos institucionais.

Estratégia 3: Promover a cooperação com outras agências reguladoras e instituições, ampliando o alcance das mensagens e ações da ARSP.

5. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

ITEM	OBJETO	UN.	TAREFA	ESTIMATIVA DE CUSTO	OBS.
01	Serviço de Apoio ao Assessoramento de Comunicação	01	Apoio as atividades de Comunicação, tais como Design gráfico, edição de vídeo e imagens, produção de banco de imagens e vídeos.	R\$ 12.000,00 Mensal	Média de Valor conforme pesquisa de mercado.
02	Bottons Metálicos corporativos	100	Identidade Visual em eventos	R\$ 23,99 cada	Média de Valor conforme pesquisa de mercado.
03	TV	02	Mural Digital	R\$ 2.089,00 cada	Média de Valor conforme pesquisa de mercado.
04	Pesquisa de Satisfação	01	Identificar a satisfação do cliente com os serviços regulados	R\$ 18.888,57	Serviço realizado pela internet.
05	Campanha Publicitária Institucional nas redes sociais, na TV e na Rádio	--	Promover a imagem institucional, informado sobre o que é a ARSP e sua importância para a garantia da qualidade dos serviços regulados.	R\$ 1.310.000,00 Anual	Cotação junto à SECOM

6. CRONOGRAMA DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

AÇÕES E PRAZOS 2025												
AÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Formalização do Termo de Cooperação Técnica com a Secom												
Elaboração do Cronograma de Postagens Anual para as redes sociais												
Publicações nas Redes Sociais (mínimo 2 na semana)												
Execução do Clipping												
Divulgação Comunicação Interna (Aniversariantes, reuniões, palestras, formações, boletins)												
Capacitação da ASCOM e Media Training para os servidores												
1º Revisão do Plano de Comunicação												
Implantação do Mural Digital (TV com divulgações internas)												
2º Revisão do Plano de Comunicação												

Contratação de Serviço de Apoio ao Assessoramento de Comunicação	■	■	■	■	■	■	■							
Contratação de Empresa Especializada em Pesquisa de Satisfação								■	■	■				
Criação de Briefing de Campanha Institucional (Tema a definir)					■	■								
Contratação de Agência (SECOM) para criação da Campanha Institucional							■	■						
Realização de evento de Energia							■	■	■	■				
Contratação de Veiculação de VT em canal aberto									■	■				
Contratação de Empresa Especializada em Confecções em Bottons	■	■	■	■	■	■								
Criação de Material para Atividade de Educação Ambiental			■	■	■	■								
Inserir logo da ARSP em pontos estratégicos para registro fotográficos											■	■	■	

Essas ações ajudam a promover uma comunicação não apenas informativa, mas também proativa e alinhada aos interesses da sociedade, favorecendo uma relação mais eficiente entre a agência, os usuários, o poder concedente, os regulados e a imprensa.

Edifício Global Tower
 Av. Nossa Sra. dos Navegantes, nº955 - Sala 401
 Enseada do Suá, Vitória/ES
 +55 (27) 3636 – 8500

www.arsp.es.gov.br



Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ALEXANDRE CARETA VENTORIM

DIRETOR-GERAL
ARSP - ARSP - GOVES
assinado em 31/01/2025 17:38:47 -03:00

EDUARDO CALEGARI FABRIS

DIRETOR SETORIAL
DA - ARSP - GOVES
assinado em 31/01/2025 17:39:29 -03:00

DEBORA CRISTINA NIERO

DIRETOR SETORIAL
DG - ARSP - GOVES
assinado em 31/01/2025 16:44:45 -03:00

MAMORU TOGAWA KOMATSU

DIRETOR SETORIAL
DB - ARSP - GOVES
assinado em 31/01/2025 17:02:24 -03:00

TATIANA SANTOS DE OLIVEIRA

DIRETOR SETORIAL
DV - ARSP - GOVES
assinado em 31/01/2025 17:50:56 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 31/01/2025 17:50:57 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por IZABELA MARIELLEN FIGUEIRA PERASSOLLI (ASSESSOR ESPECIAL NIVEL IV - ARD - ARSP - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-MQ3WJW>