

2026

PLANO DE COMUNICAÇÃO



PLANO DE
COMUNICAÇÃO

INSTITUCIONAL DA ARSP
2026



REALIZAÇÃO

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (ARSP)

ALEXANDRE CARETA VENTORIM
DIRETOR-GERAL

EDUARDO CALEGARI FABRIS
DIRETOR ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO E TARIFÁRIO

MAMORU TOGAWA KOMATSU
DIRETOR DE SANEAMENTO BÁSICO

DÉBORA CRISTINA NIERO
DIRETORA DE GÁS CANALIZADO E ENERGIA

PEDRO TORRACA DAEMON
DIRETOR DE INFRAESTRUTURA, MOBILIDADE E LOTERIA

ANALINE IZOTON MARTINS
ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO

THAIS DE FREITAS SOUZA
ESTAGIARIA DE COMUNICAÇÃO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. MISSÃO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO.....	5
Gerenciamento e Imagem Institucional	5
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6
4. OBJETIVO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	6
Objetivo Geral.....	7
Objetivo Específico.....	7
Público Interno.....	7
Público Externo	9
6. CRONOGRAMA DO PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	12
7. ANO ELEITORAL	12

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 passíveis de concessão, permissão e autorização de saneamento básico, infraestrutura viária, distribuição de gás canalizado, energia elétrica quando delegados pela ANEEL, mobilidade urbana quando delegados pela SEMOBI e o serviço público de loteria, na forma da legislação vigente. Seu foco é garantir que os serviços públicos sejam executados em conformidade com os contratos, legislações 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 rege-se 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 à 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, garantindo 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 2026, 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 Nº 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. Mas 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 formação em jornalismo, que atua para garantir que as mensagens da ARSP sejam claras, precisas e eficientes. A ASCOM atua sob as orientações da superintendência da comunicação quanto às revisões de textos e contratações de agências de publicidade a fim de prezar pela assertividade e pela transparência pública. 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 conhecimentos 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 2026 têm como foco o fortalecimento da imagem institucional, a ampliação da transparência e o aprimoramento do relacionamento com seus diversos públicos. Para atingir esses objetivos, a Agência concentrará seus esforços em três iniciativas estratégicas principais:

PROMOVER A VISIBILIDADE INSTITUCIONAL

Ampliar o conhecimento e a visibilidade da ARSP junto à sociedade, construindo gradualmente uma percepção pública sólida da Agência como uma instituição confiável, técnica e eficiente na regulação dos serviços públicos, por meio de ações e campanhas de comunicação que evidenciem sua atuação, expertise e o impacto positivo de suas ações na vida dos cidadãos.



GARANTIR A TRANSPARÊNCIA

Assegurar a divulgação contínua e proativa de informações sobre as atividades, decisões e resultados da ARSP, de forma acessível e com linguagem clara e simples, ampliando a compreensão do público e fortalecendo a confiança da sociedade.

RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

Fortalecer e diversificar os canais de comunicação, de forma a promover o diálogo contínuo e qualificado com a sociedade, consumidores, concessionárias, órgãos governamentais e demais stakeholders relevantes para a atuação da ARSP, por meio de pesquisas de opinião, fóruns de debate e consultas públicas.



4. OBJETIVO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

Objetivo Geral

O Plano de Comunicação Institucional da ARSP para 2026 tem como objetivo geral consolidar a imagem da instituição como uma agência de transparência, eficiência e credibilidade, aprimorando o relacionamento com seus públicos e aumentando o alcance de suas divulgações acerca do serviço regulatório.

No âmbito da comunicação interna, a ASCOM tem como objetivo fortalecer as ações já iniciadas, ainda que de forma gradual, ampliando e aprimorando esse processo ao longo do período. A proposta é consolidar uma comunicação interna mais integrada, colaborativa e contínua, fomentando a troca de informações entre os setores e a ASCOM, de modo a promover maior alinhamento dos servidores à identidade institucional — negócio, missão, visão e valores — e às metas do Plano Estratégico Institucional 2025–2030.

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

Objetivo01: Fluxo da Comunicação Interna

Aprimorar o fluxo de comunicação interna, assegurando que os colaboradores estejam devidamente informados sobre as diretrizes, projetos, ações e resultados da ARSP.

Estratégia 1:

Manter o boletim digital institucional, com envio trimestral por e-mail, reunindo informações estratégicas, resultados, projetos em andamento e comunicados institucionais.

Estratégia 2:

Utilizar os grupos de WhatsApp como canal de comunicação ágil para a divulgação de comunicados factuais e informações imediatas, garantindo que os colaboradores estejam atualizados sobre acontecimentos relevantes.

Estratégia 3:

Fortalecer o uso do mural digital nas áreas comuns da ARSP, ampliando a divulgação de notícias e acontecimentos internos de interesse dos servidores.

Objetivo2: *Endomarketing*

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

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

Estratégia 1: Divulgar os aniversariantes e datas comemorativas de cada profissão.

Objetivo 3: *Fortalecimento do uso da identidade visual institucional*

Estratégia 1:

A identidade visual da ARSP é um elemento estratégico para a consolidação da imagem institucional da Agência, assegurando que todos os materiais institucionais e publicitários transmitam uma mensagem uniforme, profissional e facilmente reconhecível. Considerando que os principais elementos já foram desenvolvidos — como folha de rosto, cabeçalho, assinatura de e-mail e apresentações institucionais —, a estratégia passa a concentrar esforços na disseminação, orientação e motivação do uso desses padrões pelos servidores.

A adoção consistente da identidade visual reforça a coesão da marca institucional, promove maior reconhecimento público e transmite profissionalismo, evidenciando o compromisso da ARSP com a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços regulatórios, atributos essenciais para uma agência que busca se consolidar como referência em sua área de atuação.

Elementos padronizados:

Folha de rosto;

Cabeçalho institucional;

Assinatura de e-mail;

Apresentações institucionais

Estratégias 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.

Objetivo 4: Capacitação dos Servidores

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

Estratégias 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

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 serviços regulatórios.

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 agência.

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

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

Estratégia 3: Analisar as métricas das redes sociais, avaliando o nível de engajamento do público.

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

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

Estratégia 1: Realizar campanha institucional comemorativa pelos 10 anos da ARSP, com foco no fortalecimento da imagem institucional e no aumento da visibilidade da Agência, destacando a atuação, os avanços e a importância da ARSP para a sociedade capixaba.

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.

6. CRONOGRAMA DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

AÇÕES E PRAZOS 2026												
AÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Construção 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												
1ª Revisão do Plano de Comunicação												
Divulgações no Mural Digital (TV com divulgações internas)												
2ª Revisão do Plano de Comunicação												
Criação de Briefing de Campanha Institucional (Tema a definir)												
Realização de evento de Energia												
Inserir logo da ARSP em pontos estratégicos da Agência 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.

7. ANO ELEITORAL

O planejamento das contratações deverá observar, com especial cautela, as disposições legais aplicáveis ao ano eleitoral, garantindo o cumprimento integral da legislação vigente e dos princípios da administração pública.

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 29/01/2026 16:01:26 -03:00

MAMORU TOGAWA KOMATSU

DIRETOR SETORIAL
DB - ARSP - GOVES
assinado em 29/01/2026 16:07:28 -03:00

DEBORA CRISTINA NIERO

DIRETOR SETORIAL
DG - ARSP - GOVES
assinado em 29/01/2026 16:16:53 -03:00

PEDRO TORRACA DAEMON

DIRETOR SETORIAL
DIM - ARSP - GOVES
assinado em 29/01/2026 15:55:37 -03:00

ALIEDA ALVES GODINHO

DIRETOR SETORIAL
DAT - ARSP - GOVES
assinado em 29/01/2026 16:19:14 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 29/01/2026 16:19:14 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ISABELLA PATRICIA PINTO BULLÉ (ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - MAGISTRAL - DC/GAB - 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/2026-1HLRQT>