

Parada de sucesso:

o ritmo transformador
da comunicação
integrada



Atenta às novas formas de se comunicar com seus públicos, sem deixar de lado a eficácia de ações mais tradicionais e ainda amplamente utilizadas, a Empresa Baiana de Águas e Saneamento, por meio da Unidade de Comunicação Empresarial, elaborou e pôs em prática um grande plano de comunicação para informar sobre uma megaoperação de manutenção que afetou o abastecimento de água em Salvador e nos municípios de Lauro de Freitas, Simões Filho, Candeias, São Francisco do Conde, Madre de Deus, parte de São Sebastião do Passé (distrito de Maracangalha), Santo Amaro, Saubara, Terra Nova, Coração de Maria, Conceição do Jacuípe e Amélia Rodrigues.

Cerca de 500 profissionais, distribuídos em 50 equipes, realizaram serviços na captação de água da barragem de Pedra do Cavalo, em estações de tratamento, reservatórios e em diversos pontos da rede distribuidora, na maior operação para manutenção integrada de alguns dos maiores sistemas operados pela Embasa.

O planejamento envolveu, além de duas diretorias, toda a equipe de comunicação da empresa, que trabalhou em várias frentes para informar ao maior número possível de pessoas que ficariam sem água no dia 5 de agosto de 2025, em Salvador e mais 12 municípios baianos. Com a conclusão do serviço, a missão foi informar sobre a retomada do abastecimento e os motivos pelos quais alguns imóveis são abastecidos primeiro que outros.



[CONFIRA AQUI](#)

Esse grande desafio resultou em um interesse e um engajamento, por parte da população e da imprensa, nunca antes visto pela Embasa, que é a maior empresa de saneamento básico do Norte e Nordeste e a sexta maior empresa do segmento do país, de acordo com a última edição do ranking da revista Valor Econômico (Valor 1000, ano 2025).

Em todo o estado, são mais de 10 milhões de pessoas atendidas com seus serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, essenciais para a saúde e qualidade de vida da população. Mas, como no setor do saneamento básico, estar presente não significa ser notada, a Embasa pensou em cada detalhe para que essa comunicação fosse impecável, baseada em um conteúdo acessível, inteligente e honesto. E foi!

Desde a primeira reunião de planejamento até a última nota de imprensa, foi tamanho o envolvimento da equipe de comunicação que não há nenhum equívoco em dizer: foram contabilizadas 500 pessoas em 50 frentes de trabalho operacional, mas a comunicação foi a de número 51 em campo.

Tudo foi pensado detalhadamente para que a informação chegasse à população pelas diversas mídias. O projeto se dividiu entre comunicação para a imprensa, comunicação interna, redes sociais da empresa, publicidade e comunicação pela área comercial. As ações incluíram treinamento de porta-vozes para as mais variadas situações, captação de imagens nos locais das frentes de trabalho e atualização em tempo real do andamento do serviço.

Além de manter a população informada sobre a interrupção do abastecimento, o foco da comunicação foi enfatizar a necessidade da realização desse tipo de intervenção, que traz um transtorno temporário, mas é fundamental para garantir o bom funcionamento do sistema e reduzir a possibilidade de interrupções emergenciais no futuro. Outra mensagem muito trabalhada foi a importância do reservatório domiciliar para minimizar os efeitos da interrupção do abastecimento. O uso racional da água no período da parada também foi bastante enfatizado em todas as frentes de comunicação.

Vamos conhecer as estratégias utilizadas?



500
PROFISSIONAIS
DISTRIBUÍDOS EM
50
EQUIPES



SALVADOR
+12
MUNICÍPIOS
BAIANOS

Informe publicitário

Um vídeo de informe publicitário foi divulgado em todas a emissoras de TV que atendem a região afetada pelo serviço. Fugindo do padrão frio de letras subindo num fundo neutro, o informe mostrou imagens do trabalho da empresa e buscou enfatizar a importância da realização do serviço de manutenção ao mesmo tempo em que passou as informações essenciais sobre a interrupção do abastecimento.

O informe foi exibido no período de 01 a 05 de agosto, com diversas inserções ao longo da programação das TVs.



[CONFIRA AQUI](#)



Relacionamento com a imprensa

Na imprensa, a divulgação resultou em 497 menções à manutenção entre 31/07 a 7/8/2025, atendendo totalmente ao objetivo do material divulgado, incluindo a orientação sobre o armazenamento prévio de água para passar pela parada sem grandes transtornos.

A veiculação de todos os releases divulgados foi massiva e os três porta-vozes concederam um total de 17 entrevistas, incluindo veículos de grande relevância no estado, como TV Bahia (afiliada da rede Globo), TV Record, Jornal A Tarde, Rádio Sociedade FM, além da Rede Globo, que exibiu uma matéria no Jornal Hoje, contribuindo para embasar os comunicadores na transmissão das informações durante o período da manutenção e fortalecer a importância da operação. Além disso, no período de 31/07 a 07/08, foram atendidas 23 solicitações de informações por parte da imprensa.

A estratégia de enviar “copiões” ao longo do dia, com vídeos de imagens gravadas de diversas frentes de trabalho, também se mostrou muito positiva, pois atualizou a imprensa desde o início dos serviços até a conclusão deles.

O Jornal Correio se destacou pela quantidade de matérias divulgadas resultantes do desdobramento do tema em diversas perspectivas, repercutindo o serviço nas versões impressa e online e nas redes sociais durante toda a semana.

De modo geral, todas as emissoras de TV locais destacaram equipes para fazer a cobertura do serviço desde a divulgação do primeiro release, em 31/07, até que o último parafuso fosse apertado na manhã do dia 06/08. No dia da manutenção, entrevistaram os porta-vozes da empresa, ao vivo, em seus noticiários matinais e seguiram divulgando informações durante a programação.

A TV Bahia, afiliada da Rede Globo e principal emissora do estado, produziu uma grande matéria que foi ao ar em rede nacional, no Jornal Hoje, com direito a uma fala de três minutos do âncora César Tralli após a exibição. A reportagem mostrou como se preparar para o tão aguardado dia, com dicas de armazenamento prévio de água nos imóveis e antecipação ou adiamento de tarefas domésticas.

As principais emissoras de rádio de Salvador divulgaram o aviso do serviço em sua programação e, no dia manutenção, entrevistaram os porta-vozes da empresa ainda nas primeiras luzes da manhã. A finalização do serviço ocorreu na manhã do dia seguinte e a decisão de responder aos veículos nas primeiras horas mostrou-se acertada ao informar que 48 das 50 frentes de serviços foram concluídas, minimizando o fato do serviço não ter sido concluído na noite anterior, prazo divulgado inicialmente.



497
MENÇÕES
NA IMPRENSA

entre 31.07 - 07.08 [2025]

17
ENTREVISTAS
CONCEDIDAS

23
SOLICITAÇÕES
INFORMAÇÕES

Destaques durante a divulgação

1

Locutor presente na bancada do programa Fala Comigo, apresentado por Edilton Luís, na rádio Baiana FM, dia 02/08, comenta que esse comunicado da Embasa reflete respeito ao consumidor.

[CONFIRA AQUI](#)

2

Locutor Fabrício Cunha no programa Balanço Geral, na Rádio Sociedade, dia 04/08, comenta que a comunicação da Embasa não pode ser questionada ou criticada, pois já está há semanas comunicando essa parada.

[CONFIRA AQUI](#)

3

Ouvinte liga para a rádio Band News FM, dia 5, e parabeniza a Embasa pela comunicação dos trabalhos.

[CONFIRA AQUI](#)

4

A repercussão do assunto rendeu pauta nacional com a exibição de matéria no Jornal Hoje da Rede Globo, no dia 5, com comentários do apresentador César Tralli exaltando a importância dessas manutenções para o combate a perdas.

[CONFIRA AQUI](#)

5

No programa Toda Hora com Juliana Nobre, na rádio Salvador FM, dia 6/8, Locutor fala sobre a retomada do abastecimento e observa que a Embasa dessa vez avisou com muita antecedência junto com o governo do estado, que enviou alertas para as pessoas.

[CONFIRA AQUI](#)

Rede Social

Além da publicidade e imprensa, as redes sociais fizeram parte importante das estratégias de divulgação da manutenção. Atualmente, a Embasa possui perfis oficiais no Facebook, Youtube, LinkedIn e Instagram, sendo a última a rede com maior número de interações e mais de 130 mil seguidores atualmente.

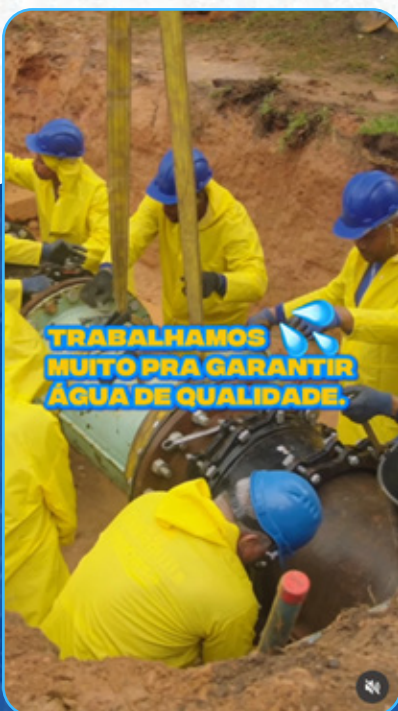
No Instagram, o sucesso da estratégia utilizada foi evidenciado com números expressivos. Foram 30 publicações entre 31/07 e 07/08, com alcance de 1,4 milhão de perfis, 1,9 milhão de visualizações e cerca de 11 mil comentários.

A collab com a “Irmã Uda” foi o maior destaque positivo da semana. Dona Uda, uma simpática moradora do bairro de Plataforma, tornou-se uma inusitada influencer depois que sua filha começou a gravar vídeos de seu cotidiano. Por sua espontaneidade e graça, Uda rapidamente conquistou mais de meio milhão de seguidores. Era a porta-voz ideal para transmitir as orientações sobre reserva e uso econômico de água, de forma popular e com muito carisma.

A combinação de linguagem descontraída com mensagem clara sobre economia de água resultou em alta identificação e elogios à abordagem. Divulgada na véspera da manutenção, alcançou cerca de 153 mil contas, 270 mil visualizações e 4 mil comentários. Em 4 dias, o perfil da Embasa ganhou cerca de 4,5 mil seguidores. A média mensal é de 2,5 mil seguidores.



[CONFIRA AQUI](#)



[CONFIRA AQUI](#)



1.4 MI
PERFIS ALCANÇADOS

1.9 MI
DE VISUALIZAÇÕES

11 MIL
COMENTÁRIOS

No dia 6, enquanto o abastecimento era retomado, um story apresentado por um empregado da Embasa explicava a diferença entre o retorno do abastecimento de água e o fornecimento de energia, que acontecem em tempos muito diferentes. A publicação teve 27 mil visualizações e alcançou 23 mil contas.

Uma curiosidade a respeito das publicações é que vários condomínios imprimiram os cards e fixaram nos elevadores para divulgar a ação. Outro fato curioso foi um perfil noticioso que usou a IA para alterar um desses cards e deformou o rosto do empregado que posou para o material, mostrando que o inusitado também faz parte de qualquer planejamento.

Comentários no Instagram



Comunicação Interna

Na comunicação interna, a estratégia priorizou dois canais fundamentais para alcançar os cerca de 4.500 colaboradores próprios da Embasa: a intranet corporativa e o Embazap, canal via WhatsApp. O objetivo foi garantir que toda a força de trabalho estivesse bem informada sobre a parada do sistema, reconhecendo o papel estratégico dos empregados como multiplicadores de informação junto à sociedade e, ao mesmo tempo, promovendo a valorização das equipes diretamente envolvidas na operação.

A intranet concentrou uma série de conteúdos especialmente planejados:

31 de julho: primeira matéria, anunciando a realização do serviço.

1º de agosto: publicação de perguntas e respostas, esclarecendo dúvidas sobre a manutenção.

5 de agosto: aviso de lembrete para o início da operação, acompanhado de um vídeo explicativo.

6 de agosto: notícia de conclusão do serviço, publicada simultaneamente à divulgação externa.

MANUTENÇÃO CONCLUÍDA!



4.5 MIL
COLABORADORES
EMBASA

2.5 MIL
ACESSOS AOS
CONTEÚDOS

Finalizamos todos os serviços programados nesta grande operação de manutenção preventiva no sistema de abastecimento de Salvador e outros 12 municípios. Agora, a água está voltando, de forma gradual e segura para os imóveis da região.

Das 50 frentes de serviço, 48 foram concluídas durante a noite (5), como previsto. Duas frentes de trabalho de alta complexidade foram finalizadas no final da manhã de hoje (6).

6 de agosto de 2025

06/08/2025



Embasa finaliza serviços de manutenção e melhoria em Salvador e outros 12 municípios

Retorno da água ocorre de forma gradual ao longo das próximas 48 horas

Concluída a operação de manutenção e melhorias no sistema de abastecimento, na manhã desta quarta-feira (6), o fornecimento de água começou a ser retomado em Salvador e outros 12 municípios próximos. O retorno da água sempre ocorre aos poucos, pois é preciso captar água na barragem, enviar para a estação de tratamento e para os reservatórios de distribuição (Cabula, Campinas de Brotas, Dunas e Águas Claras, entre outros). Alguns imóveis podem ter o abastecimento normalizado 48 horas após o início da retomada, por isso a Embasa alerta que a população mantenha o consumo consciente da água nesse período.

Das 50 frentes de serviço, 48 foram concluídas durante a noite (5), como previsto. Duas frentes de trabalho de alta complexidade foram finalizadas no final da manhã de hoje (6), possibilitando a retomada de operação de todo o sistema.



"A retomada do fornecimento é um processo técnico e gradual, que precisa ocorrer de forma controlada até que as pressões se estabilizem nas redes, evitando vazamentos e outras intercorrências. Diferente da energia elétrica, a água precisa percorrer quilômetros de tubulações até chegar aos imóveis. Só Salvador tem mais de 5 mil quilômetros de rede distribuidora de água", explica Joana Rolemberg, diretora de Operações da Embasa na RMS.

As áreas mais próximas dos reservatórios e em regiões mais baixas são normalmente as primeiras a ter o serviço restabelecido. Já imóveis em áreas elevadas ou localizados nas pontas de rede podem levar mais tempo para voltar a receber água com regularidade.

Encerrando o ciclo, um vídeo de agradecimento foi veiculado tanto na intranet quanto no Embazap, reforçando o reconhecimento às equipes.

No total, esses conteúdos somaram cerca de 2,5 mil acessos na intranet corporativa, o que representa um índice significativo de engajamento interno. Esse resultado demonstra que os colaboradores não apenas acompanharam as informações, mas também atuaram como parceiros ativos na disseminação da mensagem e na construção de uma comunicação transparente e integrada.

Apoio à comunicação comercial

Para manter as informações com o público externo alinhadas, a Unidade de Comunicação Empresarial da Embasa apoiou o setor comercial da empresa nas ações de comunicação direta com o cliente. Tanto os prazos de envio de comunicados a grandes clientes como seu conteúdo foram articulados em conjunto com o setor de comunicação, unificando a mensagem direcionada para diferentes públicos e evitando a antecipação de informações que seriam veiculadas para o conjunto da sociedade por meio da imprensa e das redes sociais.

O setor comercial da Embasa, alinhado com a comunicação, elaborou e-mails e folhetos impressos com a mesma linguagem textual e visual das demais peças. Até mesmo a mensagem automática veiculada em resposta a solicitação dos clientes nos canais de atendimento foi alinhada com a comunicação, garantindo que as informações se mantivessem coerentes em todos os canais.



Prezados Senhores,

No próximo dia 5 de agosto, a Embasa realizará uma importante operação de manutenção e melhorias no sistema de abastecimento de água. São serviços fundamentais para garantir que o sistema funcione bem, evitando problemas emergenciais no futuro.

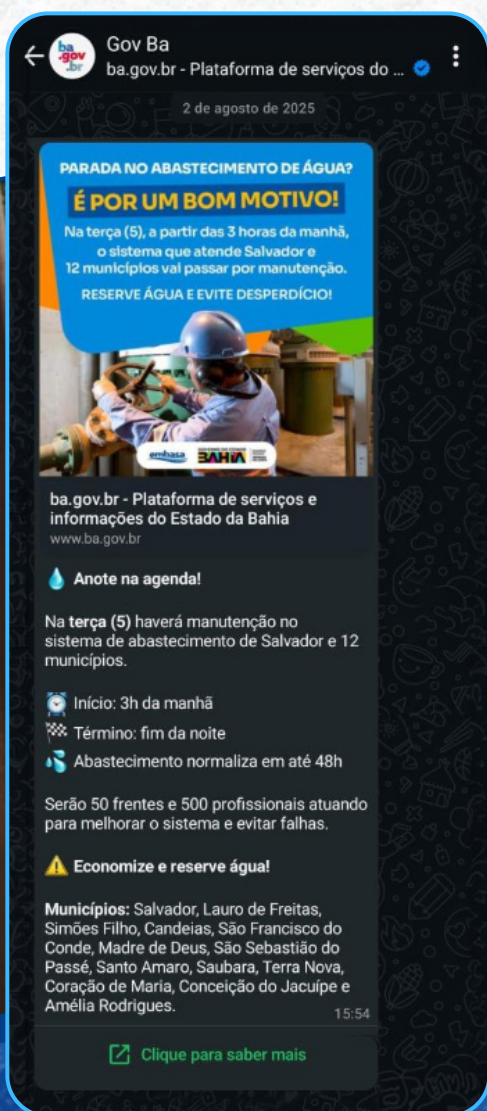
Para possibilitar esses serviços, o fornecimento de água será temporariamente suspenso em seu imóvel, a partir das 6 horas da manhã do dia 5 de agosto. A previsão é de que os serviços sejam concluídos na noite do mesmo dia, quando o sistema vai voltar a operar. O retorno da água sempre ocorre aos poucos, pois é preciso encher novamente as tubulações e grandes reservatórios de distribuição. Alguns imóveis podem ter o fornecimento normalizado em até 48 horas após a retomada.

Por isso, recomendamos verificar as condições do seu reservatório e realizar o armazenamento prévio de água, suficiente para suprir as suas necessidades durante o período de interrupção e de retorno gradativo do fornecimento.

Parceria com o Governo do Estado

E não parou por aí. A divulgação contou, ainda, com uma parceria com a plataforma digital de comunicação do Governo do Estado (ba.gov.br), que conta com um banco de dados formado a partir da solicitação de serviços públicos, com autorização do cidadão.

Essa plataforma disparou 2,1 milhões de comunicados pelo WhatsApp, para números de telefone celular cadastrados, georreferenciados na área afetada pelos serviços. Essa ação foi um reforço significativo para a estratégia desenvolvida pela comunicação da Embasa e contou com o apoio da Secretaria de Comunicação Social do Governo do Estado da Bahia.



DISPAROS DE
2.1 MI
COMUNICADOS





R\$ **650 MIL**
INVESTIDOS

R\$ **5 MI**
RETORNO

Resultados

A estratégia de comunicação adotada pela Embasa comprovou sua eficácia ao transformar um momento de alta complexidade em uma oportunidade de fortalecer vínculos com a população. A estratégia utilizada pela Embasa trouxe para a empresa uma nova forma de se comunicar com seus públicos, reforçando a importância de ações integradas entre as áreas de operação e comunicação.

A tática integrou diferentes canais de forma inédita, alcançando milhões de pessoas em veículos tradicionais, mídias digitais e até no WhatsApp, com engajamento acima da média histórica da empresa. Essa combinação reduziu riscos, mobilizou a sociedade e consolidou a reputação da Embasa, além de garantir que a informação chegasse a todos os públicos, de forma capitalizada e equilibrada.

O monitoramento da repercussão mostrou a ampla presença da ação nos principais veículos – jornais, rádios, portais e TV –, assegurando não apenas alcance em Salvador, mas também nos 12 municípios impactados.

O investimento realizado de R\$ 650 mil resultou em um retorno expressivo de R\$ 5 milhões em mídia espontânea, evidenciando um ROI altamente positivo. Essa exposição gratuita, que seria equivalente a uma campanha publicitária de grande porte, demonstra como a comunicação foi capaz de multiplicar o valor aplicado.

Além do impacto quantitativo, os resultados qualitativos consolidaram a efetividade da ação:

- **Percepção positiva:** a comunicação foi elogiada por comentaristas e ouvintes de rádio como exemplo de respeito ao consumidor.
- **Mudança de comportamento:** a população atendeu ao chamado, armazenou água de forma preventiva e adotou práticas mais conscientes.
- **Redução de crises:** a transparência e a antecipação evitaram reclamações em massa e ampliaram interações positivas.
- **Fortalecimento da imagem:** a Embasa passou a ser reconhecida como mais próxima, transparente e responsável.

O entendimento das dinâmicas do saneamento é fundamental para que a população valorize esses serviços tão essenciais para saúde das pessoas, desenvolvimento social e proteção ambiental. Mais do que informar, a ação da Embasa mobilizou, preveniu riscos e transformou um desafio em uma oportunidade de confiança e aproximação com a comunidade. Utilizar momentos como esse, em que as atenções estão voltadas para o serviço prestado pela empresa, faz parte da estratégia contínua de aproximação da Embasa com os usuários. Uma prova clara de que a comunicação, quando bem planejada e executada, gera valor concreto, fortalece reputações e promove impacto social positivo.



Fotos: Comunicação Embasa

Embasa
www.embasa.ba.gov.br

embasa

Por você, pela Bahia, pelo futuro