



Plano de Comunicação

Interrupção do sistema integrado de Salvador/2025



embrasa

Comunicação: foco nos serviços e na reserva de água

No dia 5 de agosto de 2025, a Embasa realizará um conjunto de serviços no sistema integrado de Salvador, que exigirá a suspensão do fornecimento de água para 13 municípios.

A comunicação pode minimizar o impacto da interrupção, assegurando que a população tenha **conhecimento prévio dos serviços**, compreendendo sua importância, e possa se preparar para enfrentar o período de suspensão do fornecimento, **adotando medidas de reserva de água**.

Serão adotadas medidas de divulgação em quatro frentes:

- Mídia espontânea em imprensa
- Comunicação digital nas redes
- Publicidade
- Comunicação interna



Eixos da comunicação externa

Trabalho preventivo: estamos dando manutenção agora para evitar que os problemas apareçam depois e precise parar de forma emergencial, não programada. Já que é necessário interromper a operação do sistema, é melhor fazer isso de forma planejada, para que a população possa se preparar para a suspensão temporária do fornecimento.

Ênfase na preparação. Dicas de reserva e uso racional de água.

Analogia do carro: É como um carro que a gente precisa levar para a revisão de tempos em tempos, para verificar os equipamentos e trocar as peças que estão no fim da vida útil.

Quais são os benefícios? A manutenção garante que as principais estações do sistema estão operando com peças novas e revisadas. A ligação de novos trechos de adutora promove melhoria na distribuição da água? Não haverá aumento de oferta de água.

Cerca de 500 profissionais. 50 frentes de serviço. Destacar engajamento da Embasa para fazer esse grande trabalho correr bem no menor prazo possível.

Retorno gradativo.



Etapas de divulgação externa

Preparativos

- **18/7** - Treinamento de Porta-vozes. Gestores serão treinados com perguntas e respostas, exercícios práticos e orientações. Objetivo é ter nossos porta-vozes com discurso alinhado.
- **21 a 23/7** - Filmagens prévias, para conteúdo de redes e para fornecer à imprensa.



Divulgação

- **31/7** - Release/Imagens e vídeos mostrando locais e equipamentos. Carrossel sobre serviços.
- **31/7** - Articulação com diretores e jornalistas dos veículos.
- **1/8** - Entrevistas no horário nobre anunciando a parada e falando sobre preparação.
- **1/8** - Release sobre importância da caixa d'água, com orientações para quem não tem reservação. Reels sobre reserva de água com influencer.
- **4/8** - Release lembrando. Áudio pra rádios. Reels mostrando grandeza dos serviços. Tudo pronto.
- **De 2 a 5/8** - Informe publicitário nas principais TVs e rádios.



Dia dos serviços

- **5/8** - Entrevistas ao vivo nos principais veículos de comunicação (TV Bahia, TV Record, Rádio Sociedade, TVE). Fornecer vídeos dos equipamentos (gravados nas filmagens prévias e imagens genéricas de drone das principais barragens).
- Registro dos serviços por equipe contratada pela PCE. Imagens e vídeos serão usados para produzir conteúdo digital (stories) e para imprensa, com foco nos jornais do meio-dia.



Retomada

- **6/8** - Release de finalização dos serviços e início do retorno gradativo. Nas redes sociais, reels explicando o que significa retorno gradativo.
- Imprensa irá perguntar "quais bairros ainda estão sem água". Não informaremos por bairro. Explicaremos o retorno gradativo.
- Após 48 horas do fim do serviço, informaremos que a retomada foi concluída e que eventuais irregularidades no fornecimento devem ser informadas nos canais de atendimento ao cliente.

E se não for concluído no prazo?
Transparência e alinhamento
estratégico no manejo das
informações.

Eixos da comunicação interna

Sentimento de pertencimento: possibilitar uma comunicação direcionada para os colaboradores, a fim de atualizá-los sobre a execução de serviços de grande porte, esclarecendo o impacto operacional (interno) e o impacto social (externo – como consumidor e “agente público”, quando é questionado sobre as ações da empresa).

Colaborador como disseminador de informações: aguçar o sentimento educativo entre familiares, amigos e comunidade (vizinhança), reforçando o planejamento operacional da Embasa. Assim como, dar dicas de reservação e uso racional de água.

Benefícios da manutenção preventiva: estimular o senso de confiabilidade, esclarecendo como a manutenção preventiva garante que a operação atue com mais tranquilidade e com materiais de qualidade, novos e revisados. O que colabora para melhoria na distribuição da água.

Mobilização da força de trabalho: exaltar a quantidade de profissionais (cerca de 500) envolvidos na execução dos serviços, além do número de frentes de atuação (50) .

Retorno gradativo e esforço operacional: reforçar que o trabalho é contínuo e que há monitoramento constante de todas as etapas do processo, fazendo com que os colaboradores conheçam mais sobre o setor de operações.



Etapas de divulgação interna

Preparativos

- **18/7** – Captação de imagens do treinamento de Porta-vozes;
- **21 a 23/7** – Filmagens prévias, para conteúdo a ser divulgado na Intranet e EmbaZap;



Divulgação

- **31/7** – Intranet: matéria sobre os serviços em conjunto com a PCEX (Intranet). EmbaZap: vídeo sobre o trabalho dos colaboradores;
- **1/8** – Intranet: matéria tipo FAQ (Perguntas frequentes) sobre a parada e uso racional da água. EmbaZap: vídeo com dicas de reservação;
- **4/8** – Intranet: aviso relembrando sobre o início da parada no dia seguinte. EmbaZap: card como lembrete do começo dos serviços;
- **4 e 5/8** – Intranet: na seção Giro Embasa, divulgar imagens das entrevistas para conhecimento interno;



Dia dos serviços

- **5/8** – Intranet: matéria de reforço do início da parada. EmbaZap: textos segmentados sobre a parada com destaque para os municípios de cada regional;
- **5/8** – Captação de imagens dos serviços por equipe contratada pela PCE, para produzir conteúdo para Intranet e EmbaZap;



Retomada

- **6/8** – Intranet: matéria sobre a finalização dos serviços, parabenização das equipes envolvidas e retorno gradativo do abastecimento. EmbaZap: mensagem de texto explicando como se dá o retorno gradativo;
- **7/8** – Intranet: matéria e vídeo sobre todo o processo (descrição dos serviços) e agradecimento aos colaboradores. EmbaZap: vídeo geral sobre a parada, com destaque para a atuação dos trabalhadores;

Cronograma de ações de divulgação

DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
				17	18 Treinamento porta-vozes (acompanhamento PCEX e PCEI)	19
20	21	22 Filmagens	23	24	25	26
27	28	29	30	31 Release, Reels, Intranet e EmbaZap: Anúncio serviços	1 Entrevistas Release, Reels, Intranet e EmbaZap: Reserva de água	2 Publicidade
3	4 Release, Reels, Intranet e EmbaZap: Lembrete: é amanhã	5 Entrevistas Filmagem serviços Stories Intranet e EmbaZap: início da parada	6 Release e Intranet: finalização e retorno gradativo Card: finalização Reels e EmbaZap: retorno gradativo	7 Monitoramento da regularização na imprensa e redes Intranet e EmbaZap: vídeo geral sobre a parada	8	9
	Publicidade					

Alinhamento com o Governo do Estado

Reunião com Secretaria de Comunicação para informar sobre os serviços e verificar uso estratégico de ferramentas de divulgação

- Releases veiculados também pela Secom, o que amplia a repercussão.
- Veiculação de áudio sobre a interrupção pela rede da Secom.
- Uso da ferramenta de whastapp do portal de serviços ba.gov.br, segmentado para moradores da área afetada.



Porta-vozes: conteúdo acessível e alinhado

Entrevistas nos principais veículos: TV Bahia, TV Record, Rádio Sociedade, Band News, TVE.

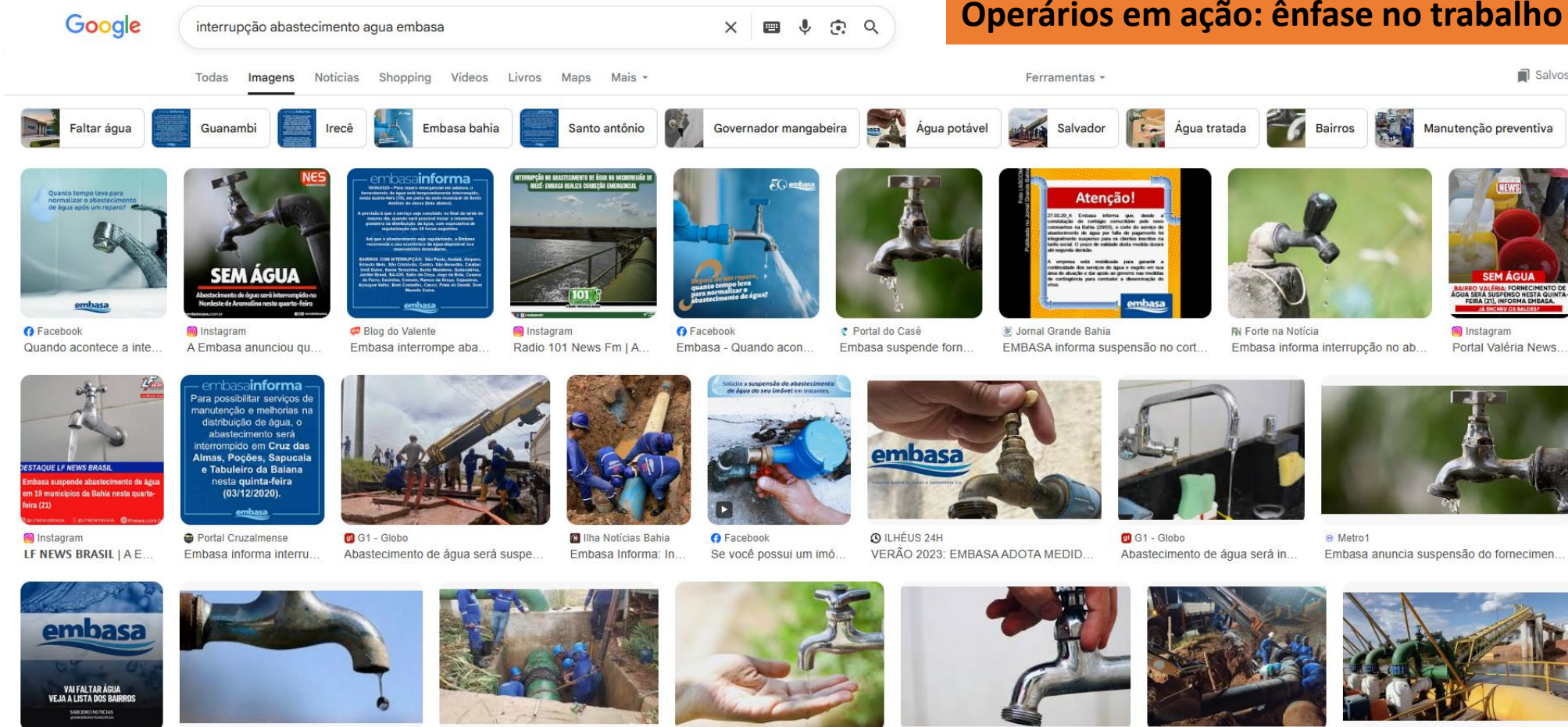
Normalmente, veículos têm abordagem positiva das manutenções programadas, mostrando como algo necessário. Ênfase na reserva de água e nas dicas de economia no período.

Usar sempre expressões simples, para facilitar o entendimento. Demonstrar empatia, inclusive com quem não tem reservatório.



Comunicação não verbal: o poder da imagem

Torneira seca: ênfase no transtorno
Operários em ação: ênfase no trabalho



embasa



An aerial photograph of a large dam and reservoir, surrounded by a hilly, forested landscape. The sky is blue with some clouds. Overlaid on the image are several large, stylized water droplets in orange, green, and blue. A large white circle in the center contains the 'embasa' logo.

embasa