

# GUIA ABRAGE

V.1

MAIO 2026



## ELABORAÇÃO DE PLANO DE COMUNICAÇÃO OPERACIONAL DE RESERVATÓRIOS DE HIDRELÉTRICAS – PCORH

**ENERGIA  
DAS ÁGUAS:  
MOVENDO  
O BRASIL,  
CONTRIBUINDO  
PARA UM  
PLANETA MAIS  
SUSTENTÁVEL.**

# GUIA ABRAGE

MAIO 2026

## ELABORAÇÃO DE PLANO DE COMUNICAÇÃO OPERACIONAL DE RESERVATÓRIOS DE HIDRELÉTRICAS – PCORH

V.1

Este documento tem natureza exclusivamente orientativa e destina-se à divulgação de boas práticas, não estabelecendo obrigações, nem possuindo caráter normativo ou vinculante.



# LISTA DE ABREVIATURAS

**ABRAGE – Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia Elétrica**

**ANA – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico**

**CRH – Comitê de Recursos Hídricos da Abrage**

**CCOM – Comitê de Comunicação da Abrage**

**GIS – Sistema de Informação Geográfica**

**INMET – Instituto Nacional de Meteorologia**

**LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**

**ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico**

**PCORH – Plano de Comunicação Operacional de Reservatórios de Hidrelétricas**

**SIN – Sistema Interligado Nacional**

**SMS – Short Message Service (em tradução livre: serviço de mensagens curtas)**

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO DO GUIA .....	8
INTRODUÇÃO .....	9
1. OBJETIVOS .....	11
2. APLICAÇÃO .....	11
3. IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM PCORH .....	11
4. TIPOS DE COMUNICAÇÃO .....	12
5. SITUAÇÕES QUE DESENCADEIAM O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO .....	13
5.1 COMUNICAÇÃO DE ROTINA OPERACIONAL.....	13
5.2 COMUNICAÇÃO EVENTUAL.....	13
5.3 COMUNICAÇÃO EDUCATIVA CONTINUADA.....	13
6. PÚBLICO-ALVO.....	14
7. MEIOS DE DIVULGAÇÃO .....	15
8. EXPERIÊNCIA DOS CONCESSIONÁRIOS COM O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO .....	16
8.1 DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA COMUNICAÇÃO EFICIENTE.....	16
8.2 ETAPAS PARA CONSTRUÇÃO DE UM PCORH.....	16
8.2.1 IDENTIFICAÇÃO DAS SITUAÇÕES QUE PODEM GERAR NECESSIDADE DE COMUNICAÇÃO .....	17
8.2.2 DEFINIÇÃO DO PÚBLICO-ALVO PARA CADA SITUAÇÃO IDENTIFICADA .....	17

8.2.3 DEFINIÇÃO DA LINGUAGEM E FORMATOS ADEQUADOS PARA CADA PÚBLICO .....	17
8.2.4 DEFINIÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO E APLICAÇÃO PARA CADA SITUAÇÃO .....	18
8.2.5 DEFINIÇÃO DOS ATORES E RESPECTIVAS RESPONSABILIDADES EM CADA SITUAÇÃO .....	18
8.2.6 DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO PRÉVIO DAS MENSAGENS DE ACORDO COM AS SITUAÇÕES.....	18
8.3 CONSTRUÇÃO DO FLUXO DE COMUNICAÇÃO A PARTIR DAS SITUAÇÕES IDENTIFICADAS .....	18
8.4 TESTE E ATUALIZAÇÃO DO PCORH .....	19
8.5 MONITORAMENTO CONTÍNUO E APERFEIÇOAMENTO.....	19
9. SUGESTÕES DE APLICAÇÃO PRÁTICA DO PCORH .....	19
10. REFERÊNCIA PARA MATRIZ DE AÇÕES DE COMUNICAÇÃO .....	23
INFOGRÁFICO PCORH .....	25

# APRESENTAÇÃO DO GUIA

A Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia Elétrica (Abrage), por meio dos Comitês de Recursos Hídricos (CRH) e de Comunicação (CCOM), elaborou este guia com a participação de especialistas das empresas associadas, visando consolidar boas práticas em comunicação operacional durante eventos de cheias e estiagens hidrológicas. Seu objetivo é apoiar as empresas do setor elétrico na elaboração, manutenção e gestão dos **Planos de Comunicação da Operação dos Reservatórios de Hidrelétricas (PCORH)**, promovendo a divulgação eficiente de informações, quando necessário, e a articulação com instituições externas e com o público em geral.

O documento baseou-se na experiência e na consolidação das boas práticas adotadas pelas associadas da Abrage, abordando aspectos como público-alvo, estruturação de planos de comunicação, critérios para início das comunicações, comunicados extraordinários, áreas envolvidas, formatos e meios de divulgação, além de sugestões de melhorias. A construção do guia envolveu encontros e pesquisas junto às associadas, com o propósito de coletar e consolidar práticas adotadas pelas empresas.

**Importante destacar que este guia tem caráter orientativo e não constitui norma regulatória.** As recomendações aqui apresentadas visam apoiar as empresas titulares de usinas hidrelétricas na elaboração de seus Planos de Comunicação Operacional de Reservatórios de Usinas Hidrelétricas, **sem obrigatoriedade de adoção**. A Abrage não se responsabiliza pelo uso das informações contidas no presente documento, que devem ser aplicadas conforme julgamento e responsabilidade de cada empresa.

Destaca-se, também, que as comunicações relacionadas a eventual necessidade de acionamento do Plano de Ação de Emergência (PAE), por se tratar de uma demanda específica, não serão abordadas neste documento.

O guia pode ser aplicável à operação de empreendimentos hidrelétricos de qualquer porte, notadamente por usinas hidrelétricas despachadas centralizadamente pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), e busca fortalecer o relacionamento das empresas com os demais atores envolvidos na gestão de cheias e de estiagens ou impactados por esses eventos, como autoridades municipais, estaduais, órgãos gestores de recursos hídricos, defesa civil e demais usuários da bacia hidrográfica.

Ao elaborar este guia, a Abrage reafirma o compromisso com a segurança e com a excelência operacional das usinas hidrelétricas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do setor elétrico e para a proteção dos recursos naturais e da população.

# INTRODUÇÃO

As mudanças climáticas têm intensificado a frequência e a severidade de eventos hidrológicos extremos, como cheias e estiagens, impactando diretamente a operação dos empreendimentos hidrelétricos e as comunidades situadas nas margens dos rios, em especial a jusante. Dada essa perspectiva climática, é fundamental que a comunicação operacional traga transparência sobre a gestão dos reservatórios, especialmente quanto ao respeito aos limites operacionais, ambientais e sociais que regem sua operação.

Adicionalmente, é imprescindível que a comunicação sobre a operação das usinas hidrelétricas considere de forma sensível e respeitosa as populações ribeirinhas e comunidades no entorno dos empreendimentos. Isso envolve não apenas a disponibilização de informações acessíveis e em linguagem adequada, mas também o reconhecimento das especificidades culturais, sociais e econômicas desses grupos, assegurando que o uso do território seja devidamente equilibrado. A transparência é relevante na medida em que deve vir acompanhada de diálogo contínuo, previsibilidade das ações operativas e mecanismos de escuta ativa, de modo a reduzir impactos, fortalecer a confiança e promover uma convivência mais harmoniosa entre a operação dos empreendimentos e o ambiente local.

Ademais, autoridades públicas têm requerido a disponibilização de informações claras, completas e transparentes ao público em geral, especialmente em setores regulados ou de relevante interesse coletivo. Nesse contexto, a divulgação de dados precisos, consistentes e completos contribui para a segurança informacional e para a adequada atuação das empresas, reduzindo potenciais riscos jurídicos e fortalecendo a conformidade administrativa, civil e regulatória.

Soma-se a esse contexto a profunda transformação na operação do Sistema Interligado Nacional (SIN), decorrente da crescente participação de fontes de geração intermitentes. Esse novo padrão operativo tem alterado de forma relevante o regime de defluências e a dinâmica de operação dos reservatórios. Tais mudanças operacionais têm produzido efeitos diretos sobre a gestão hidráulica dos empreendimentos e sobre as condições dos rios a jusante, tornando ainda mais relevante o aperfeiçoamento dos mecanismos de comunicação com autoridades e com a sociedade.

Com o crescimento do uso de redes sociais e disseminação de informações falsas, torna-se ainda mais necessário aperfeiçoar os processos de comunicação. Isso porque é essencial garantir que as informações sobre a operação dos reservatórios e as condições hidrológicas da bacia hidrográfica cheguem ao público de forma

clara, precisa e tempestiva, de fonte oficial, especialmente em situações adversas que exigem agilidade na divulgação.

Diante desse contexto, torna-se essencial a sistematização da comunicação, por meio da adoção de estratégias comunicacionais eficazes que permitam integrar os diversos atores envolvidos — desde órgãos reguladores e gestores de recursos hídricos até as autoridades de proteção e defesa civil — estruturando uma abordagem sistêmica que favoreça ações coordenadas de prevenção, mitigação, preparação e resposta, quando couber.

Instrumentos como o presente guia de elaboração de Plano de Comunicação da Operação de Reservatórios de Hidrelétricas (PCORH) ganham relevância ao propiciar agilidade, clareza e efetividade na disseminação de informações sobre as condições hidrológicas e operacionais das usinas, fortalecendo a tomada de decisão e a segurança coletiva. Reforça ainda a articulação necessária entre as empresas do setor elétrico e demais usuários da bacia hidrográfica. Assim, especialmente frente aos desafios impostos pelas mudanças climáticas, a comunicação estratégica torna-se um pilar fundamental para a resiliência e a sustentabilidade dos empreendimentos hidrelétricos e da sociedade.



# 1 OBJETIVOS

Este guia, recomendatório e não vinculante, tem como objetivo auxiliar as empresas titulares de usinas hidrelétricas na elaboração e respectiva implementação de Planos voltados para a comunicação pública sobre dados hidrológicos e operação de reservatórios de hidrelétricas.

Acredita-se que as orientações aqui contidas sejam referências de grande valia para apoiar as empresas na elaboração ou atualização de Planos de Comunicação, a fim de atender aos anseios da sociedade e de instituições públicas e privadas quanto à disponibilização de informações operacionais na ocorrência de eventos extremos (cheias ou estiagens) ou em situações operacionais em que a comunicação é considerada relevante.

# 2 APLICAÇÃO

Este guia de boas práticas aplica-se à elaboração e implementação de Planos de Comunicação Operacional de empreendimentos hidrelétricos de qualquer porte, destacadamente aqueles despachados pelo ONS.

# 3 IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM PCORH

A implementação de um PCORH, com ações, responsabilidades, meios e momentos bem definidos, visa:

- Aproximar a empresa da população a montante e a jusante do reservatório, órgãos, instituições e demais atores, facilitando articulações conjuntas;
- Fortalecer a governança, a gestão de riscos e a responsabilidade social por meio de comunicação estruturada;
- Promover o entendimento da população a respeito da função dos reservatórios, operação, importância e limitações;
- Reduzir conflitos e mal-entendidos com comunidades e instituições, por meio de informações claras e acessíveis;
- Mitigar riscos sociais, ambientais e econômicos;

- Garantir transparência a respeito da operação dos reservatórios, tanto para o público interno quanto externo;
- Atender às expectativas regulatórias e institucionais, especialmente em contextos de eventos extremos;
- Apoiar a atuação coordenada em salas de crise e salas de acompanhamento que podem ser instituídas como ambientes de articulação e informação para a gestão de eventos hidrológicos críticos e sistemas hídricos, conforme normas da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA);
- Preservar a imagem e a reputação da empresa.

## 4 TIPOS DE COMUNICAÇÃO

A operação de reservatórios de hidrelétricas requer comunicação contínua e transparente com a população ribeirinha, órgãos gestores e demais instituições, a respeito das condições hidrológicas, de armazenamento e de operação. Dependendo das demandas locais, essa comunicação pode ser rotineira, com divulgação de programações de geração (diárias, semanais ou quinzenais), níveis dos reservatórios e dados hidrológicos monitorados.

Em situações específicas, como previsões de eventos climáticos adversos, operações especiais ou flexibilização de restrições operativas, pode ser recomendável a divulgação adicional de informações relevantes, com o objetivo de assegurar transparência, promover o adequado alinhamento com as partes interessadas e contribuir para a prevenção de eventuais efeitos à população e ao meio ambiente.

Em regiões com regime hidrológico de forte impacto social, recomenda-se também a comunicação educativa continuada, com ações de educação ambiental que reforcem a memória coletiva dos riscos de ocupação de áreas naturalmente sujeitas à inundação. Assim, a comunicação operacional pode ser classificada em três tipos:

- **Comunicação de rotina operacional** (informação de caráter regular e dinâmico): divulgação regular da situação hidrológica e da operação dos reservatórios;
- **Comunicação eventual** (informação de caráter dinâmico): motivada por situações específicas, com início, meio e fim definidos; e

- **Comunicação educativa continuada** (informação de caráter permanente com atualizações): ações permanentes de relacionamento com a comunidade, incluindo educação ambiental, visitas ao empreendimento, oficinas e atividades com instituições e escolas.

## 5 SITUAÇÕES QUE DESENCADEIAM O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

### 5.1 COMUNICAÇÃO DE ROTINA OPERACIONAL

No âmbito da comunicação de rotina no setor elétrico, a divulgação de dados hidrológicos é prática comum da operação que, além de trazer informações de interesse público sobre as condições de operação dos reservatórios e da situação hidrológica na região de influência do empreendimento, consiste em uma ação importante para o planejamento e a tomada de decisão pelos usuários que estão sujeitos à influência das condições hidrológicas observadas no rio e no reservatório. A lista de dados e informações divulgadas varia de acordo com as práticas de cada empresa e da região onde está inserido o empreendimento hidrelétrico.

### 5.2 COMUNICAÇÃO EVENTUAL

A comunicação eventual tem como objetivo divulgar alterações relevantes na operação dos reservatórios, especialmente diante da perspectiva ou ocorrência de situações adversas à operação de natureza hidrológica, ambiental ou social. Nesses casos, é fundamental informar a população local, órgãos gestores e demais instituições sobre a situação do empreendimento, seja para mobilizar ações conjuntas, seja para mantê-los atualizados.

### 5.3 COMUNICAÇÃO EDUCATIVA CONTINUADA

O processo de comunicação educativa continuada tem caráter permanente, e a frequência pode ser definida pela empresa, podendo ser realizada conforme oportunidade de contato, como oficinas em comunidades, associações, escolas, prefeituras e órgãos de defesa civil, especialmente em contextos de rotatividade de equipes ou mudança de gestores. Têm como objetivo atualizar o público-alvo a respeito da importância dos reservatórios, comportamento do rio ao longo do tempo, o funcionamento da operação e do controle de cheias, quando aplicável, bem como o papel dos diferentes entes durante eventos hidrológicos extremos.

É, também, uma oportunidade de reforçar junto à população a necessidade de evitar a ocupação do rio e áreas adjacentes e de promover a divulgação dos canais oficiais da usina/empresa como fontes de informações confiáveis sobre a operação.

## **6** PÚBLICO-ALVO

As comunicações sobre as condições hidrológicas e operacionais envolvem públicos internos e externos.

A depender do contexto, o processo de comunicação pode envolver as seguintes áreas internas:

- Operação;
- Meio Ambiente;
- Gestão Fundiária;
- Segurança de Barragens;
- Comunicação empresarial;
- Equipes locais (usina);
- Centro de operação/Tempo real;
- Programação Energética;
- Outros (a depender da estrutura das empresas do setor). Por exemplo, Gerência Regional, Coordenadores de Gestão etc.

Além das áreas técnicas e operacionais diretamente envolvidas, é imprescindível que a comunicação contemple também os colaboradores da empresa de forma ampla. Garantir que todos tenham acesso às informações relacionadas à operação dos empreendimentos fortalece o alinhamento interno e contribui para a transparência institucional.

Esse compartilhamento, com caráter predominantemente informativo, desempenha um papel estratégico no combate à desinformação. Ao estarem munidos de dados corretos, os colaboradores tornam-se agentes ativos na prevenção e contenção de *fake news*, reforçando a credibilidade da empresa perante a sociedade. Além disso, essa prática promove um ambiente organizacional mais integrado e consciente sobre os impactos e responsabilidades das operações.

Com relação ao público externo, este depende da articulação de cada empresa, podendo abranger:

- População dos municípios sob influência da operação do reservatório;
- Comunidades ribeirinhas, indígenas, quilombolas;
- Escolas, postos de saúde, centros comunitários localizados na região;
- Comitês de Bacias Hidrográficas;
- Unidades de conservação;
- Órgãos de Proteção e Defesa Civil (Estadual e Municipais);
- Órgãos de Segurança Pública;
- Órgãos licenciadores;
- Órgãos de governo (Prefeituras Municipais, Governo Estadual).
- Agências reguladoras;
- Operador Nacional do Sistema Elétrico;
- Companhias de saneamento e outros usuários dos recursos hídricos;
- Concessionários ou órgãos de administração de rodovias, hidrovias;
- Demais usinas da cascata;
- Imprensa.

## 7 MEIOS DE DIVULGAÇÃO

Os principais meios utilizados pelas empresas do setor elétrico, em suas comunicações são:

- Mensagens via SMS;
- Aplicativos de mensagens via celular (WhatsApp, Telegram etc.);
- Redes Sociais;
- Portal da empresa (divulgação de dados hidrológicos ou avisos redigidos);
- Veículos de comunicação (rádios e TVs locais);
- Cartas circulares/e-mail;
- Agências de Notícias/disparos de *press release* para imprensa;
- Rede de ribeirinhos voluntários.

## EXPERIÊNCIA DOS CONCESSIONÁRIOS COM O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A seguir, apresenta-se as práticas de comunicação adotadas pelas concessionárias, de acordo com pesquisa realizada junto aos representantes das empresas associadas Abrage no Comitê de Recursos Hídricos.

### 8.1 DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA COMUNICAÇÃO EFICIENTE

- Planejamento antecipado e definição de protocolos claros, para garantir uma comunicação ágil, confiável e com alcance relevante no menor tempo possível;
- Uso de uma linguagem inclusiva, adaptada e acessível, tornando o alcance abrangente e claro para todos os públicos, de acordo com a realidade de cada região;
- Envolvimento de lideranças locais, escolas, associações e pontos focais, em cada segmento de usuários, visando fortalecer a percepção de risco, o alcance e a distribuição confiável das informações;
- Diversificação dos canais, permitindo ampliar o alcance do público, por meio da adoção de um conjunto de meios digitais e tradicionais:
  - **Meios digitais:** redes sociais, aplicativos de mensagens, aplicativos próprios, sites, SMS, influenciadores;
  - **Meios tradicionais:** rádio, carro de som, rádios comunitárias, alto-falantes, panfletos, jornais locais;
- Promoção de uma comunicação contínua, visando manter na memória do público os assuntos afetos à operação de reservatórios, construir vínculos permanentes com a população e conscientizá-la como protagonista, engajada, independentemente da ocorrência de eventos.

### 8.2 ETAPAS PARA CONSTRUÇÃO DE UM PCORH

O PCORH deve ser embasado no levantamento prévio dos públicos-alvo, áreas vulneráveis e níveis de risco, abrangência territorial, meios de comunicação acessíveis a cada público, identificação de linguagens e formatos adequados e, se possível, obtenção de sugestões da população. Ou seja, é fundamental conhecer o que o público espera saber da empresa, o tipo de informação e os meios.

Para viabilizar a construção coletiva de um PCORH, podem ser adotadas plataformas colaborativas online, reuniões interativas, técnicas de *Design Thinking* e mapas mentais, mapas temáticos, ferramentas GIS, *Power BI*, dentre outros.

O PCORH deve ser estruturado sob a ótica da gestão de processos e apresentar quando se inicia cada ação, público-alvo, meios de comunicação, etapas, responsáveis, ações, prazos e indicadores do alcance e da eficiência na entrega das informações.

Cabe destacar que o PCORH pode ter um caráter balizador e ser adaptado a cada empreendimento, a depender do contexto geográfico e social no qual está inserido.

Para a construção do Plano propõe-se seguir as etapas relacionadas a seguir.

### 8.2.1 Identificação das situações que podem gerar necessidade de comunicação

- Mapeamento dos cenários críticos para cada empreendimento ou conjunto de empreendimentos, regras, restrições e limites operacionais ou das localidades afetadas à operação do empreendimento, tais como previsão de cheia, abertura de comportas, risco de transbordamento, cotas de alerta, limites de variação de nível, afluência e defluência.
- Classificação dos eventos de acordo com o risco e potencial de impacto de ordem social, ambiental e econômica.

### 8.2.2 Definição do público-alvo para cada situação identificada

- Identificar e classificar o público-alvo conforme localização, vulnerabilidade, acesso à informação e papel no território.
- Definir, sempre que possível, indivíduos ou grupos que possam atuar como multiplicadores da informação, principalmente líderes ou pessoas que são referência nas comunidades.

### 8.2.3 Definição da linguagem e formatos adequados para cada público

- Construir o conteúdo das mensagens adaptado aos diferentes níveis de compreensão e culturas locais.
- Adotar formatos acessíveis e objetivos: vídeos explicativos, mensagens curtas e objetivas, cards, infográficos, mapas ilustrativos, cartilhas, posts em redes sociais.
- Para instituições, órgãos gestores e empresas, a linguagem deve ter caráter técnico, mantendo a clareza e objetividade da mensagem a ser comunicada.

#### 8.2.4 Definição dos meios de comunicação e aplicação para cada situação

- Escolher, de acordo com cada público e situação, os canais mais adequados e formas de redundância, visando garantir alcance da comunicação, inclusive em caso de falhas técnicas.

#### 8.2.5 Definição dos atores e respectivas responsabilidades em cada situação

- A definição das responsabilidades visa deixar claro onde e como cada área vai atuar no processo de comunicação, de modo a evitar que alguma etapa não seja devidamente cumprida, interrompendo o fluxo da comunicação, ou, ainda, prevenindo sobreposição de competências e atividades e que a comunicação não seja tempestiva. Duas ações propostas consistem em:
  - Identificar previamente as áreas responsáveis pela execução do PCORH de acordo com cada situação ou necessidade de comunicação. Dentre as ações para a execução do plano, devem ser definidas as atribuições: quem comunica ou cria conteúdo, valida as informações, disponibiliza nos meios de comunicação e interage, caso haja necessidade de esclarecimentos adicionais, principalmente envolvendo órgãos gestores, Defesa Civil, dentre outros. Também é importante identificar os responsáveis pela divulgação interna de forma geral e para a alta gestão da empresa.
  - Criar uma matriz de responsabilidades por tipo de evento, fase e tipo de público.

#### 8.2.6 Definição do conteúdo prévio das mensagens de acordo com as situações

- Para dar agilidade ao processo de comunicação, o plano poderá conter modelos prévios de mensagens de acordo com o que se deseja informar, alinhado ao tipo de público e ao canal de comunicação escolhido.

### 8.3 CONSTRUÇÃO DO FLUXO DE COMUNICAÇÃO A PARTIR DAS SITUAÇÕES IDENTIFICADAS

O fluxo da comunicação deve ser construído desde a detecção do evento até a comunicação com o público, sendo necessário incluir etapas de revisão e validação, emissão dos comunicados e prazos, contados a partir da origem do evento. Neste fluxo, é importante que seja incluída uma etapa de confirmação do alcance de público, seja por visualização de mensagens, postagens em redes sociais ou portal da empresa, bem como a partir da confirmação de leitura de e-mails. Para facilitar

a visualização e a tomada de decisão ou reforço da comunicação em locais comprometidos com a falta de alcance, as informações podem ser estruturadas em plataforma GIS ou através de ferramentas de *Business Intelligence*.

#### 8.4 TESTE E ATUALIZAÇÃO DO PCORH

A realização de simulações de todos os cenários que podem culminar no processo de comunicação é essencial para internalização das responsabilidades de cada área no processo, identificar possíveis lacunas ou gargalos, pontos de quebra do fluxo, pontos críticos e duração da execução de cada etapa. Com base na experiência prática, é possível realizar ajustes nas ações ou nas ferramentas utilizadas no processo, minimizando riscos a partir da implementação de redundâncias em caso de possibilidades de falha identificadas.

Outro aspecto relevante diz respeito à atualização do plano periodicamente (semestral ou anual, por exemplo) ou a partir da ocorrência de novos eventos não previstos, baseado em novas experiências do plano posto em prática, mudanças na estrutura empresarial ou de caráter tecnológico.

#### 8.5 MONITORAMENTO CONTÍNUO E APERFEIÇOAMENTO

Como a comunicação é um processo que está sempre em transformação, com novas formas de linguagem, canais e ferramentas, diversificação e ampliação do público, novos atores e situações sendo incorporados ao processo, é importante que o PCORH seja monitorado a partir da construção de indicadores que possam avaliar a eficiência na entrega do conteúdo, clareza e abrangência. A avaliação contínua dos resultados permite a reformulação de ações, ajustes no processo ou aperfeiçoamento de ferramentas de comunicação.

## SUGESTÕES DE APLICAÇÃO PRÁTICA DO PCORH

### SITES

Nos sites podem ser adotados os seguintes padrões de comunicação:

- Notícias sobre a operação devem ser datadas e apresentadas de forma clara e objetiva;
- *Pop-ups* que direcionam os usuários para novos comunicados sobre a operação facilitam o acesso a novos comunicados;

- Dados operativos ou hidrológicos diários e/ou horários dos empreendimentos podem ser apresentados sobre mapa e de forma gráfica com pequeno histórico e resumo estatístico;
- Além de dados hidrológicos, pode ocorrer, quando disponível, a divulgação ou orientação para acesso a dados oficiais (ONS, INMET, dentre outros), alterações na programação da operação, previsões hidrológicas relevantes ou de combate à desinformação;
- O site também é ferramenta importante para divulgação de aplicações de inscrição de usuários para recebimento de informações via SMS ou outro aplicativo de mensagens via celular das empresas.

Temas de caráter dinâmico, como é o caso de notícias sobre a operação, devem ser configuradas com um prazo de validade determinado, pois se tornam obsoletas rapidamente, podendo gerar desinformação do público caso permaneçam muito tempo na página.

Importante que a atualização de dados hidrológicos tenha uma rotina padronizada incluindo a validação prévia dos dados antes da disponibilização para garantir a qualidade das informações.

## **REDES SOCIAIS**

Cards são úteis para apresentar previsões diárias ou situação atual dos reservatórios de forma resumida. Tende a ser uma ferramenta importante no combate à desinformação, dado seu alcance amplo, podendo também favorecer a divulgação de aplicações de auto inscrição de usuários para recebimento de informações via ou outro aplicativo de mensagens via celular das empresas.

## **APLICATIVOS PRÓPRIOS**

Alguns concessionários possuem aplicativos próprios para divulgação de dados hidrológicos e da situação atual dos empreendimentos. Os dados de monitoramento divulgados podem contar com uma janela de exibição a ser avaliada pela empresa de acordo com o regime hidrológico da região e, se possível, serem apresentados de forma gráfica, favorecendo o reconhecimento rápido da situação atual de determinado dado em relação ao seu histórico recente.

## **CARTAS CIRCULARES**

Usados para comunicação com órgãos gestores, instituições em geral, podem ser disponibilizados por e-mail, site ou compartilhado em grupos de *WhatsApp* ou de outro aplicativo de mensagens via celular, facilitando a distribuição entre os usuários. Possuem um caráter mais formal.

## **DISPOSITIVOS DE AUTOINSCRIÇÃO**

Os dispositivos de auto inscrição devem ser divulgados de forma contínua nos canais oficiais da empresa, como o site institucional e redes sociais, permitindo que usuários interessados se cadastrem para receber comunicados sobre a operação. Para viabilizar esse recurso, é necessário desenvolver uma aplicação que alimente e gerencie um banco de dados com os dados dos destinatários. Essa gestão deve estar alinhada às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a segurança, privacidade e o consentimento dos usuários quanto ao uso dos dados pessoais.

## **APLICATIVOS DE MENSAGENS VIA CELULAR DAS EMPRESAS – GRUPOS**

Os grupos de WhatsApp ou de outro aplicativo de mensagens são uma ferramenta ágil para o compartilhamento de informações. Para garantir a segurança e a continuidade da comunicação, recomenda-se que a administração desses grupos seja compartilhada entre poucos colaboradores selecionados pela empresa. Essa medida visa mitigar riscos, como a invasão por contas clonadas, permitindo uma resposta rápida e eficaz em situações de comprometimento.

## **APLICATIVOS DE MENSAGENS VIA CELULAR DAS EMPRESAS: DIVULGAÇÃO AUTOMÁTICA**

Assim como os grupos de *WhatsApp* ou de outro aplicativo de mensagens, os canais automáticos oferecem agilidade na divulgação de informações. Para garantir a confiabilidade das mensagens, é essencial que esses canais sejam configurados com mecanismos de confirmação de leitura e autenticação, como selos de veracidade ou assinatura digital. Essas medidas reforçam a segurança da comunicação e a credibilidade das informações transmitidas.

## **VEICULAÇÕES EM RÁDIO**

A divulgação de informações em emissoras de rádio locais também é uma alternativa adequada para divulgação de mensagens de utilidade pública decorrentes de eventos extremos ou situações atípicas na operação de reservatórios e que possam gerar riscos ou impactar a rotina da população. Em geral, há que se considerar uma frequência maior de inserções no dia, para casos mais urgentes. A veiculação pode ser feita por meio de assessoria e imprensa, buscando parceria das emissoras na divulgação das informações e/ou com inserção paga de spots.

## ASSESSORIA DE IMPRENSA

Por meio da assessoria de imprensa, é possível negociar com veículos locais a divulgação de informações relevantes da operação da usina. Para as situações cobertas por este plano, a atividade de assessoria pode ser focada nos veículos regionais, com presença digital, de atualização mais rápida e audiência na área impactada. Podem ser usadas estratégias como envio de *press release*, agendamento de entrevistas, coletivas e visitas guiadas.

## VISITAS EM CAMPO

A comunicação face a face de equipes da empresa na área diretamente afetada pelas condições decorrentes de eventos extremos é uma ação recomendada, por estreitar relação de confiança, permitir o esclarecimento de dúvidas e evitar a disseminação de informações falsas. Importante que essas visitas sejam feitas por equipes uniformizadas, devidamente identificadas, com alinhamento prévio de discurso e tom de voz e, se possível, com uma estratégia que permita ao morador confirmar a veracidade do assunto abordado (por exemplo, uma publicação de mensagem de alerta do site da empresa). Essas visitas também podem ser acompanhadas por representante da prefeitura ou da Defesa Civil Municipal.



# 10 REFERÊNCIA PARA MATRIZ DE AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

As partes interessadas listadas no **item 6 Público-alvo** podem ser agrupadas em categorias para compor a matriz de ações de comunicação. Ao usar essa matriz como referência, sugere-se:

- Definir área de abrangência dos impactos;
- Selecionar os públicos a serem informados, conforme situação e nível de alerta;
- Adaptar os públicos e canais por empreendimento e região afetada;
- Quando possível, pré-aprovar mensagens padrão (ganho de tempo crítico);
- Manter lista de contatos sempre atualizada.

Cabe destacar que não devem ser incluídas em uma matriz ações voltadas ao ONS e outras usinas da cascata, pois, conforme Procedimento de Rede do Operador Nacional do Sistema:

*“Os Centros de Operação do ONS coordenam a operação hidráulica dos reservatórios das bacias hidrográficas onde se localizam as usinas da Rede de Operação e os agentes de geração executam a operação hidráulica dos reservatórios sob sua responsabilidade”; e*

*“Os centros de operação do ONS, quando de situações especiais de operação de reservatórios, coordenam a Teleconferência da Operação Hidráulica das Bacias Hidrográficas, com a participação dos agentes de geração responsáveis por reservatórios das bacias” - estabelecendo-se, assim, a comunicação formal e contínua.*

## RESUMO DOS CANAIS MASSIVOS E RESPECTIVOS USOS PRINCIPAIS:

- **Site - Portal da empresa** | Central oficial com informações completas
- **Redes sociais** | Atualizações rápidas e amplificação
- **SMS e sistemas de alerta digital** | Alertas urgentes e diretos
- **Aplicativos de Mensagens via Celular** | Comunicação ágil - segmentada nos grupos ou ampla em canais
- **Rádio local - carro de som** | Alcance em áreas remotas e público disperso ou população circulante em área de interesse
- **Imprensa** | Divulgação para público amplo
- **Campo** | Contato direto com populações vulneráveis

Exemplos de indicadores para avaliação das ações adotadas:

- **Site - Portal da empresa** | Acesso às páginas informativas, aumento de acessos após alertas (correlação com outros canais), tempo médio na página (indica leitura real)
- **Redes sociais** | Alcance orgânico, compartilhamentos, comentários
- **SMS e sistemas de alerta digital** | Notificações enviadas, taxa de abertura
- **Aplicativos de Mensagens via Celular** | Visualizações por mensagem e número de seguidores (canal); leitura em curto prazo, baixo nível de ruído e dúvidas (grupos)
- **Rádio local** | Número de inserções veiculadas e repercussão local
- **Imprensa** | Clipping e notícias e avaliação da cobertura (positiva, negativa, neutra)
- **Campo** | Número de pessoas abordadas e feedback direto



# INFOGRÁFICO PCORH

Este infográfico resume o Plano de Comunicação Operacional de Reservatórios de Hidrelétricas (PCORH). O objetivo é garantir transparência, segurança e articulação entre as empresas geradoras, autoridades e a sociedade civil, especialmente em eventos de cheias ou estiagens.

## Tipos de Comunicação Operacional



### Rotina Operacional

Divulgação regular e dinâmica de dados hidrológicos e níveis dos reservatórios para planejamento dos usuários.



### Comunicação Eventual

Mensagens motivadas por situações específicas (como abertura de comportas) com início, meio e fim definidos.



### Educativa Contínua

Ações permanentes de educação ambiental e conscientização sobre riscos de ocupação de áreas inundáveis.



### Público Interno como Agente

Colaboradores alinhados atuam como agentes ativos no combate a fake news e desinformação.



### Público Externo e Comunidade

Foco em autoridades (Defesa Civil) e populações vulneráveis (ribeirinhos) com linguagem simples e acessível.



### Canais Diversificados

Uso de SMS e WhatsApp para urgências; rádio e visitas de campo para áreas remotas.

## Matriz de Partes Interessadas e Estratégia



### Defesa Civil / Segurança

**O que comunicar:** Níveis de risco e previsão de vazão

**Meios Principais:** Ofícios, WhatsApp e reuniões



### Comunidade Ribeirinha

**O que comunicar:** Riscos diretos e orientações de segurança

**Meios Principais:** Carro de som, rádio e visitas



### Órgãos Reguladores

**O que comunicar:** Medidas adotadas e conformidade

**Meios Principais:** Canais oficiais e relatórios

## Conheça a ABRAGE nas **redes sociais**

 [abrage@abrage.com.br](mailto:abrage@abrage.com.br)

 [@abrage\\_oficial](https://www.instagram.com/abrage_oficial)

 [@abrage](https://twitter.com/abrage)

 [linkedin.com/company/abrage-associacao](https://www.linkedin.com/company/abrage-associacao)

 <http://www.abrage.com.br>



**ABRAGE**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DAS EMPRESAS GERADORAS  
DE ENERGIA ELÉTRICA