

Dezembro 2021

GUIA DE COMUNICAÇÃO

Gerência Executiva de Comunicação e
Relacionamento com a Sociedade (CS)



Operador Nacional
do Sistema Elétrico

SUMÁRIO

1. Objetivo

2. Diretrizes Gerais

3. Responsabilidades

3.1 Diretoria

3.2 Empregados

3.3 Gerência executiva de Comunicação e Relacionamento
com a Sociedade

3.3.4 Comunicação Interna

3.3.5 Comunicação Externa

3.3.6 Relacionamento institucional

4. Disposições Gerais

1. OBJETIVO

Formalizar o compromisso do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) com a ampla divulgação de informações e a aproximação com a sociedade, reforçando a importância da sua atuação de forma didática, tanto internamente, quanto externamente, bem como manter e/ou estruturar relacionamentos institucionais sólidos com todas as partes interessadas, tais como empregados, colaboradores terceirizados, fornecedores, agentes do setor elétrico, poder público, imprensa e a sociedade geral.

2. DIRETRIZES GERAIS

2.1 Zelar pela imagem e reputação do ONS.

2.2 Comunicar de forma transparente, assertiva e adequada a cada um dos públicos pré-definidos sobre as ações do ONS, por meio de canais próprios de comunicação, tais como intranet, site, portal SINtegre e perfis nas redes sociais, bem como durante a realização/participação em eventos e contatos diretos.

2.3 Divulgar o papel do Operador para as partes interessadas, principalmente para a sociedade, ressaltando as contribuições do ONS para o setor elétrico brasileiro e para apoio no desenvolvimento econômico e social do País, destacando a contribuição à sustentabilidade.

2.3 Reforçar canal de diálogo com as partes interessadas, disponibilizando informações de forma isonômica, promovendo e participando de encontros e fóruns de discussão.

2.4 Repudiar informações ou o uso de linguagem que denote discriminação, preconceito ou intolerância aos grupos minorizados, com base no respeito aos direitos humanos e à diversidade.

2.5 Buscar uma comunicação inovadora e abrangente, tanto no conteúdo, quanto nos formatos, avaliando periodicamente possíveis novos canais, ferramentas e mídias sociais.

2.6 Atuar no Comitê de Monitoramento da Imagem e Reputação, com o objetivo de monitorar informações externas e a presença na mídia, bem como apresentar propostas e estratégias, trazendo mais agilidade aos processos e ações. O Comitê é formado por



representantes de todas as diretorias: Diretoria Geral (Comunicação, Governança e Riscos), Diretoria de Assuntos Corporativos (Jurídico), Diretoria de TI, Relacionamento com Agentes e Assuntos Regulatórios (Regulatório e mais um representante), Diretoria de Operações, Diretoria de Planejamento.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Diretoria

3.1.1 Definir a estratégia e colocar em prática um programa contínuo de relacionamento, consulta e comunicação sistemática com as diversas partes interessadas da organização. Esse programa é avaliado e atualizado, quando necessário, seu andamento é acompanhado pela diretoria, informando seu andamento ao Conselho de Administração.

3.1.2 Transmitir à gerência executiva de Comunicação e Relacionamento com a Sociedade as principais deliberações e diretrizes que necessitam ser divulgadas para toda a Organização.

3.1.3 Atuar como principais porta-vozes da Organização para o contato com a mídia e outros públicos considerados estratégicos.

3.1.4 O Diretor-Geral é responsável pela coordenação do Comitê de Monitoramento de Imagem e Reputação, podendo indicar o/a Assistente da Diretoria Geral para substituí-lo.

3.2 Empregados

3.2.1 Comunicar-se com outros profissionais do ONS, partes interessadas (dependendo da área de atuação e responsabilidade) e mídias sociais de forma clara, respeitosa, íntegra e aderente ao Código de Conduta Ética do ONS.

3.2.2 Não se manifestar como porta-voz do ONS ou expressar opiniões em nome do Operador, exceto em casos excepcionais, quando previamente autorizados pela gerência/Diretoria.

3.2.3 Manter-se informado sobre os principais temas da Organização, por meio dos canais de comunicação internos e externos.

3.2.4 Não compartilhar informações confidenciais relativas ao ONS.

3.2.5 Informar ao ONS caso seja convidado para evento externo em nome do Operador e ater-se ao tema específico.

3.2.6 Reportar situações de possível contrariedade ao Código de Conduta Ética do ONS, por meio do Canal de Ética.

3.3 Gerência Executiva de Comunicação e Relacionamento com a Sociedade

3.3.1 Divulgar as informações realizadas pela Diretoria de forma clara, concisa e em linguagem acessível e adequada a cada público, de modo que a substância (o conteúdo) prevalece sobre a forma de divulgação.

3.3.2 Realizar todo e qualquer contato com a imprensa, bem como planejar e executar a comunicação interna e externa do ONS, de forma estratégica e alinhada aos objetivos da Organização e às definições da Diretoria.

3.3.3 Coordenar a comunicação e o relacionamento institucional com as partes interessadas, de forma conjunta com outras áreas da Organização. No caso de agentes do setor elétrico, as atribuições são compartilhadas com a gerência executiva de Relacionamento com Agentes e Assuntos Regulatórios, de acordo com o tema.

3.3.4 Comunicação Interna

3.3.4.1 Manter os empregados informados e engajados sobre as principais ações do ONS, por meio dos canais internos de comunicação, principalmente a intranet.

3.3.4.2 Dar transparência sobre situações adversas e de crise, com agilidade e transparência, por meio de comunicados na intranet.

3.3.4.3 Divulgar e reforçar os valores e objetivos estratégicos do ONS para contribuir com o alinhamento dos empregados aos mesmos.

3.3.4.4 Reforçar o orgulho de pertencer à Organização (inclusive por meio de “embaixadores”), mantendo a equipe unida e focada nos objetivos estratégicos do ONS, por meio de ações de endomarketing, eventos internos e confraternizações.

3.3.4.5 Valorizar os empregados e suas diferenças, a fim de contribuir para o clima organizacional cada vez mais positivo e inclusivo, bem como para a produtividade de todos.

3.3.4.6 Dar visibilidade aos canais oficiais do ONS para receber dúvidas e denúncias dos públicos internos e externos.

3.3.4.7 Atender às demandas internas de outras áreas da Organização para sugestão de soluções diversas como produção de conteúdo informativo, campanhas de conscientização, apresentações, entre outros, e realizar a divulgação dos produtos/serviços para todo o ONS.

3.3.5 Comunicação Externa

3.3.5.1 Atender todas as demandas da imprensa com eficiência e diligência, avaliando a pertinência dos temas e a relevância dos veículos de comunicação em cada situação.

3.3.5.2 Gerenciar e estreitar o relacionamento do ONS com a imprensa, em situações regulares e de crise, de forma articulada com a Governança, os Agentes e instituições do setor, com transparência e agilidade.

3.3.5.3 Adotar medidas preventivas, devidamente planejadas pela Gerência Executiva de Comunicação com a Sociedade e alinhada com a Diretoria, quando necessário, com o objetivo de reduzir os impactos de exposição negativa na mídia em casos de crises. Em caso de situações imprevisíveis, oferecer à imprensa respostas claras e no menor tempo possível.

3.3.5.4 Definir e treinar porta-vozes da Organização para o atendimento à imprensa.

3.3.6 Relacionamento institucional

3.3.6.1 Manter um relacionamento institucional contínuo com as instituições e agentes do setor, bem como com o Poder Público, contribuindo para maior compreensão do setor, integração, fluxo de informações e intercâmbio de experiências, destacando o protagonismo e a excelência do ONS no Sistema Elétrico Brasileiro.



3.3.6.2 Gerenciar os acordos operacionais e existentes, coordenando encontros, em parceria com as áreas técnicas.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1 Este Guia de Comunicação está relacionado às diretrizes da POL.REL de 06/12/2019 e ao Código de Conduta Ética do ONS, bem como documentos internos, tais como o Plano de Comunicação de Crise, Plano de Relacionamento Institucional e Guia de Boas Práticas nas Redes Sociais.

4.2 Este Guia de Comunicação foi aprovado pelo diretor-geral do ONS, em 10/12/2021.