

1. OBJETIVO

- 1.1. Formalizar o compromisso do Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS com a comunicação e o relacionamento com agentes do setor elétrico, governo, sociedade e demais públicos de interesse considerando os princípios de transparência, equidade, respeito e ética.

2. DIRETRIZES

2.1. Relacionamento Institucional e com Agentes

- 2.1.1. Adotar uma postura permanente de parceria e construção conjunta em todas as relações institucionais, por meio de uma agenda proativa, voltada à evolução do Sistema Elétrico Brasileiro (SEB).
- 2.1.2. Estabelecer relações de confiança com os agentes, com base em análises técnicas e de riscos voltadas à segurança operacional e à viabilização de seus negócios.
- 2.1.3. Envolver as partes interessadas na concepção de soluções, produtos e serviços, assegurando sua participação na evolução e melhoria contínua dos processos do ONS.
- 2.1.4. Avaliar periodicamente a satisfação dos agentes quanto aos produtos e serviços oferecidos, visando o aprimoramento contínuo e o fortalecimento da percepção de valor agregado, cabendo ainda a pesquisa de imagem institucional do ONS junto aos principais públicos de interesse.
- 2.1.5. Atuar de forma propositiva e alinhada às boas práticas de gestão, inovação, regulação e relacionamento, para os melhores resultados nos Acordos Operativos nacionais e internacionais.
- 2.1.6. Garantir tratamento justo e isonômico aos agentes associados e demais *stakeholders*, considerando direitos, deveres, necessidades, interesses, expectativas, bem como os princípios de justiça, respeito, diversidade, inclusão, pluralismo, igualdade de direitos e oportunidades, em conformidade com o princípio de equidade.
- 2.1.7. Adotar elevado padrão de conduta no relacionamento com os *stakeholders*, assegurando ética, presteza, equidade, cordialidade e atenção em toda e qualquer comunicação.
- 2.1.8. Reforçar os canais de diálogo com as partes interessadas, disponibilizando informações de forma isonômica, promovendo e participando de encontros e fóruns de discussão
- 2.1.9. Assegurar aos *stakeholders* livre acesso a informações verdadeiras, tempestivas, coerentes, claras e que lhes sejam e relevantes, não se limitando àquelas impostas por disposições legais ou regulamentações, em consonância com o princípio de transparência.

2.2. Comunicação Institucional e com Agentes

- 2.2.1. Promover a divulgação ampla e transparente das ações do Operador, incluindo resultados e decisões sobre temas críticos, de forma assertiva e adequada a cada público — empregados, colaboradores terceirizados, fornecedores, agentes do setor elétrico, instituições do setor, poder público, imprensa e sociedade geral.
- 2.2.2. Zelar pela imagem e reputação do ONS, e garantir o alinhamento estratégico e a consistência na comunicação institucional por meio da atuação dos diretores como únicos porta-vozes da organização em relação à mídia e outros públicos estratégicos.
- 2.2.3. Manter canais próprios de comunicação atualizados para alcançar os públicos de interesse e orientar os empregados a comunicarem-se com outros profissionais do ONS e demais partes interessadas, conforme sua área de atuação e responsabilidade, de forma clara, respeitosa, íntegra e aderente ao Código de Conduta Ética do ONS.
- 2.2.4. Divulgar o papel do Operador para os stakeholders, 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.
- 2.2.5. Repudiar qualquer informação ou o uso de linguagem que denote discriminação, preconceito ou intolerância aos grupos minorizados, com base no respeito aos direitos humanos e à diversidade.
- 2.2.6. Manter, acionar e participar, quando necessário, do Comitê Gestor de Crise, seguindo o Plano de Crise de Comunicação.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1.1. Esta Política Organizacional revoga todas as disposições em contrário firmadas até o momento sobre o assunto.
- 3.1.2. Esta Política foi aprovada pelo Conselho de Administração do ONS, em sua 277ª reunião, em 09/04/2026, de acordo com a RES-CA 0014/2026.