



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos

**Plano de Comunicação para o
Sistema de Gestão de Recursos Hídricos (SIGERH)**

Fortaleza - CE

Março de 2021



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria dos Recursos Hídricos

**Plano de Comunicação para o
Sistema de Gestão de Recursos Hídricos (SIGERH)**

Responsáveis:

Márcia Caldas (Geógrafa/SRH)

Marina Filgueiras (Jornalista/SRH)

Henrique Silvestre (Jornalista/COGERH)

Henrique Villela (Jornalista/COGERH)

Felipe Lima (Jornalista/FUNCEME)

Inês Prata Girão (Jornalista/SRH)

André Cunha (Sohidra)

Fortaleza - CE

Março de 2021

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
JUSTIFICATIVA	4
OBJETIVOS	5
3.1. Objetivos específicos:	5
SEGMENTAÇÃO DE PÚBLICOS	6
4.1. Público Interno	6
4.2. Público Misto	7
4.3. Público Externo	9
PLANO DE AÇÕES	10

1. INTRODUÇÃO

Um plano de comunicação nasce da necessidade de se provocar diálogo com os mais diferentes públicos de uma instituição, representando a arte e ciência de alcançar um público-alvo usando canais de comunicação. É também um instrumento que formaliza o planejamento de comunicação entre a instituição e seu público interno e externo.

O plano de comunicação é um sistema de mão dupla, que precisa ser estruturado e ser dinâmico, alinhado sempre com o fluxo de informações que a Diretoria da instituição tem interesse em compartilhar e o que o público-alvo precisa saber.

O presente plano de comunicação é voltado para atender as necessidades do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos (SIGERH), previsto na Política Estadual de Recursos Hídricos do Estado do Ceará, Lei nº 14.844, Capítulo VIII, que prevê na sua composição o Conselho de Recursos Hídricos do Ceará (CONERH), o Órgão Gestor da Política Estadual de Recursos Hídricos – Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), Os Comitês de Bacias Hidrográficas (CBHs), a Instituição de Gerenciamento dos Recursos Hídricos – Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (COGERH), a Instituição de Execução de Obras Hidráulicas – Superintendência de Obras Hidráulicas (SOHIDRA) e as instituições setoriais cujas atividades sejam correlatas com recursos hídricos e estejam envolvidas com a gestão do clima e dos recursos naturais – Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos (FUNCEME).

2. JUSTIFICATIVA

Diante da premissa de que a água é o princípio da vida e que permeia todo o ambiente, a água se constitui na essência do planeta, não apenas na subsistência, mas nas necessidades físicas, na produção primária, industrial e em todos os níveis produtivos. Sendo assim, é essencial que, principalmente no caso do Ceará, onde se convive constantemente com a escassez hídrica, sejam criadas condições para melhor reter, guardar e transportar a água.

De um ponto de vista macrossocial, as ações de uso consciente dos recursos hídricos exigem a participação de muitos segmentos populacionais. Daí parte a necessidade de fazer conhecer os múltiplos usos da água, as leis que os regem e os acordos para defender o acesso a sua quantidade e qualidade necessárias à vida.

Portanto, a elaboração do plano de comunicação se justifica na necessidade de trabalhar no âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos – SIGERH, garantindo o fluxo de informação, conhecimento e motivação entre os seus integrantes (respeitadas suas diferentes áreas de atuação e competências), de forma a viabilizar o acesso às informações necessárias para fundamentar decisões acertadas dos diferentes tipos de usuários de água no Ceará, sejam elas relativas à proteção, preservação ou uso destes recursos, conforme determinado pela disposição legal.

3. OBJETIVOS

Este plano de comunicação tem por objetivo esquematizar e guiar as ações de comunicação do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos (SIGERH) do Ceará, propondo ferramentas e atividades de acordo com a capacidade de cada membro integrante do sistema e alinhado às suas expectativas institucionais.

3.1. Objetivos específicos:

3.1.1. Sensibilizar os que compõem o sistema para o conhecimento de todo o seu funcionamento e suas atribuições legais, visando a prestação do melhor serviço à população e tendo sempre em mente as necessidades básicas de proteção e preservação de tais recursos;

3.1.2. Garantir o acesso dos usuários diretos dos serviços para os quais se volta o Sistema de Gerenciamento dos Recursos Hídricos aos dados técnicos necessários para melhorar a qualidade da sua atuação, do aproveitamento racional e da qualidade da água no âmbito da atuação de cada um, observadas suas possibilidades e suas especificidades;

3.1.3. Ajudar na compreensão da importância do processo de gerenciamento hídrico, dos comitês de bacias e seu papel neste gerenciamento, levadas em considerações as necessidades de uso de cada segmento e sua responsabilidade no processo de gerenciamento compartilhado;

3.1.4. Trabalhar a Educação Ambiental e a ideia do gerenciamento sustentável em todos os segmentos populacionais, com ênfase e prioridade no público infantil, considerando a sua formação de consciência e percepção de mundo em curso, sua capacidade de interação com os pais e o fato de serem os herdeiros do lucro ambiental que forem capazes de produzir;

3.1.5. Utilizar a Educação Ambiental para promover a defesa dos cuidados com os recursos hídricos e tornar conhecidos os conceitos de responsabilidade ambiental para com a água e os processos de promoção destes cuidados. Dentro deste trabalho, dar a conhecer a importância do direito à água, da legislação que a regula e de como garantir a justiça no acesso a este bem, seja para o consumo humano direto ou como subsídio a seus meios de produção.

4. SEGMENTAÇÃO DE PÚBLICOS

4.1. Público Interno

O Sistema de Gerenciamento dos Recursos Hídricos pode considerar como público interno os diferentes membros do sistema, incluindo colaboradores das instituições, servidores e funcionários. Todos precisam conhecer o sistema de gerenciamento para melhor desenvolver suas atividades dentro dele e também para tornarem-se multiplicadores de informações acerca dele.

4.1.1. Colaboradores – O público interno das instituições que compõem o SIGERH têm seu “modo operante” delimitado na lei, com ações diferenciadas para cada segmento ou programa. Devido à natureza variada do trabalho de cada setor, boa parte deles não conhecem o conteúdo e a forma de ação de setores externos ao seu; muito menos os programas específicos ou o trabalho das outras instituições que compõem o sistema. Entretanto, desenvolver o conhecimento e o pertencimento ao Sistema é fundamental.

Para tal segmento devem voltar-se ações que trabalhem a composição do Sistema, a legislação que a baseia, a missão das instituições membros e seus organogramas, os programas e projetos que cada instituição realiza por si só ou em parceria com o Governo Federal e/ou outras instituições do sistema.

Todavia, é importante que cada colaborador conheça a legislação, a composição do SIGERH e a atuação de seus membros, em nível local nacional. Ademais, os diferentes programas executados de forma própria ou bipartida também precisam ter, pelo menos, seu objeto conhecido pelos colaboradores. Caberá às equipes ligadas à comunicação e à mobilização social de cada instituição promover eventos que permitam a discussão destas informações no seio do sistema.

4.1.2. Metodologia das Ações

Se a psicologia nos afirma que cada pessoa é um mundo, devemos aplicar ao público interno a mesma premissa: um colaborador deve ser foco da máxima atenção para garantir o mínimo de massificação. O objetivo do SIGERH é o bom gerenciamento da água visando alcançar o melhor aproveitamento com o menor custo - e, principalmente, com o mínimo de degradação. Cada servidor e colaborador do sistema precisa saber e acreditar que isso é possível e que seu trabalho é essencial para que esse objetivo aconteça.

A tomada de decisão deve ter como base uma informação fiel. Ruídos são o primeiro passo para decisões equivocadas e estas, para maus resultados. O colaborador precisa não apenas estar bem informado, mas principalmente motivado para a ação, sendo a motivação também uma ferramenta essencial ao colaborador. Como um exemplo, tanto faz a decisão de fechar uma comporta ou uma torneira: o objetivo é sempre gastar apenas o necessário e da melhor forma possível.

4.1.3. Ações Propostas:

- Estabelecer encontros periódicos para o diálogo com a representação de servidores.
- Detectar os formadores de opinião e emissores de informação junto a diversos grupos do público interno para trabalhar em harmonia com as notícias que correm informalmente.
- Motivar cada grupo a sentir-se responsável por informações desde as recepções até o portal hidrológico.
- Facilitar para que todos os servidores e colaboradores dominem a legislação, conforme sua necessidade.
- Ciclo de palestras para os CBHs, trazendo empoderamento aos Comitês por meio das temáticas: legislação de recursos hídricos, funcionamento dos CBHs, climatologia, desertificação, alocação negociada de água, Pacto das Águas, Programa Produtor de Água, Programa Água Doce, entre outros.
- Utilizar a ferramenta de pesquisa na intranet acerca de ações que resultem em análise sobre as necessidades do público-alvo quanto à capacitação e também a pesquisa de satisfação sobre as capacitações ministradas.
- Apoiar o crescimento profissional dos servidores e colaboradores.
- Motivar o colaborador a sentir-se parte do sistema, alguém responsável pela qualidade do trabalho realizado e capaz de orgulhar-se da prestação de um bom serviço.

4.2 - Público Misto

Se constitui no grupo formado pelos membros de comitês de bacias e seus representados. Trata-se de um público que é, ao mesmo tempo, alvo e partícipe das ações comunicativas que visam os diferentes segmentos de usuários da água. Este grupo, que necessita de informações diretas e rápidas até para bem decidir em nome de seus representados, é importante parceiro do Sistema e faz parte dele sendo classificado pela comunicação corporativa como público misto. Isto porque, ora é visto como alvo das ações comunicativas e ora como emissor destas mesmas ações, promovendo a comunicação entre os comitês e público usuário.

4.2.1 Membros dos Comitês de Bacia, Comissões Gestoras etc. – Os Comitês de Bacia são peças fundamentais para o gerenciamento dos recursos hídricos. Como entes participativos e democráticos, envolvem a população na discussão com o SIGERH. É preciso focar neste grupo com uma série de informações técnicas para atender às suas necessidades de conhecimento.

4.2.2. Metodologia das Ações

Primariamente, seria de fundamental importância trabalhar a representatividade dentro dos órgãos colegiados e fomentar a manutenção de um fluxo regular de comunicação dos membros dos CBHs com seus representados. Estudos acadêmicos¹ mostram que os níveis de partilha de informações dos representantes com a entidade representada não chega a um terço, ou seja, menos de 30%. Um total de 28% deles não conseguem prestar contas do que acontece no CBH aos seus representados.

Se formos capazes de elevar o número dos que repassam informações a seus representados para 50%, investindo principalmente nas representações de usuários e da sociedade civil, teríamos ampliado consideravelmente o alcance do Sistema junto a formadores de opinião e seu círculo de influência. Isso sem contar com o fato que os membros dos comitês podem vir a ser excelentes multiplicadores na área de educação ambiental e até junto aos meios de comunicação.

4.2.3. Ações Propostas:

- Oficina de cuidados com a água ministrada pelo Programa Água Doce.
- Capacitação em Educação Ambiental, em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente - SEMA.
- Produzir material específico para o público infante-juvenil e infantil ligado às instituições vinculadas aos comitês de bacias.
- Disponibilizar no site dos comitês a história infantil “Gotinha nossa de cada água”, visando a mobilizar o público da 3ª e 4ª séries do ensino fundamental.
- Produção de uma animação com partes da mesma história para sensibilização das crianças entre 5 a 7 anos (pré-escolar e primeiros anos).
- Disponibilizar online, nas redes ou site dos comitês de bacia, material produzido em animação de vídeo com histórias sobre ciclo da água, poluição, etc., em linguagem adequada à infância.

¹ Um estudo realizado por GIRÃO, 2014, mostrou que apenas 24% dos membros entrevistados prestam conta ao segmento que representam a cada reunião do CBH (no caso do estudo o CSBH Salgado), enquanto 28% não consegue prestar contas de sua atuação no CBH.

- Trabalhar as instituições representativas da sociedade civil nos comitês de bacia para reproduzirem, junto ao público infantil e infantojuvenil, ou através das escolas, igrejas, etc., ações ligadas à educação ambiental.
- Produzir e fornecer material a ser usado pelos comitês nas ações acima propostas.

4. 3. Público Externo

A legislação e as ações de cuidado com a água e o meio ambiente serão tão mais bem sucedidas quanto maior for o envolvimento da sociedade, se estiverem motivadas para sua prática.

4.3.1 População Geral – No caso específico dos recursos hídricos, a extensão do público alvo externo é extensa e incalculável, considerando que todo ser humano tem, não apenas ligação, mas composição química com a água como prevalência. Como mencionado anteriormente, a água se constitui na essência do planeta, não apenas na subsistência, mas nas necessidades físicas, na produção primária, industrial e em todos os níveis produtivos. Dessa forma, é de interesse de todos a manutenção dos recursos hídricos e sua preservação e uso conscientes devem ser uma responsabilidade social.

4.3.2. Metodologia das Ações

Considerando que os trabalhos de marketing ou comunicação de massa envolvendo um espectro muito largo de público tem apresentado resultados frágeis em termos proporcionais, aponta-se que é melhor tratar o público externo, que na teoria é a própria raça humana, tendo um foco em sua identidade pessoal por faixa etária e por área geográfica do Comitê de Bacia.

Divulgar o trabalho do SIGERH é mais que um interesse da Secretaria e suas vinculadas, ou mesmo do Sistema Estadual de Recursos Hídricos. É um interesse do Estado do Ceará. Informar, dar ciência e inteirar a opinião pública do que se faz, em cada eixo ou área de atuação governamental é não apenas interesse, mas dever do Estado.

O material de maior visibilidade será trabalhado diretamente através da Assessoria de Comunicação (ASCOM) de cada Instituição do SIGERH, tal como releases para a imprensa; material de propaganda veiculada na imprensa ou distribuída em eventos, etc. Caberá à direção de cada casa (SRH/COGERH/SOHIDRA/FUNCEME) trabalhar suas imagens e a imagem do SIGERH, isolada ou conjuntamente.

4.3.3. Ações Propostas:

- Noticiar nos sites dos membros do SIGERH as ações desenvolvidas por cada órgão, de forma a promover o acesso à informação.
- Buscar promover pautas jornalísticas junto aos veículos de imprensa, tornando conhecido o trabalho do sistema.
- Manter atualizado os portais online com a composição dos órgãos e os relatórios produzidos, disponibilizando informação segura e transparente.
- Alimentar as redes sociais das instituições com fotos, vídeos e textos de forma a alcançar e engajar cada vez mais a população.
- Apoiar a produção de animações educativas explicando ao público assuntos de relevância para a preservação da quantidade e qualidade da água em pontos específicos tal como: bacia hidrográfica; comitê de bacia hidrográfica; ciclo da água; poluição água/solo; proteção de nascente e mata ciliar; experiências exitosas de gerenciamento d'água; e outros temas.
- Promover a veiculação dos materiais produzidos em sistemas TV e Rádio; na TV Ceará, em rádios comunitárias e educativas e em outros sistemas públicos e ou educativos que desejem participar de parceria para educação ambiental e campanhas de conscientização da população.
- Desenvolver, em datas especiais (Dia Mundial da Água ou semana da água; Dia de São José, padroeiro das chuvas no CE; Dia Mundial do Meio Ambiente, etc.), esforços no sentido de manter, junto aos veículos de comunicação privados, campanhas de valorização dos recursos hídricos e do meio ambiente.
- As datas especiais poderão ser trabalhadas junto aos comitês de bacia para programações especiais de educação ambiental e valorização do patrimônio hídrico junto às escolas, movimentos de igrejas, ONGs.

5. PLANO DE AÇÕES

As atividades propostas foram catalogadas a seguir em duas tabelas. A primeira diz respeito às atividades desenvolvidas pelos agentes governamentais que integram o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos (SRH, COGERH, SOHIDRA, FUNCEME). A segunda diz respeito às ações promovidas pelos órgãos colegiados (CBHs, CONERH).

PLANO PARA COMUNICAÇÃO NOS ÓRGÃOS DO SIGERH

PÚBLICO ALVO	AÇÃO	DESCRIÇÃO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	RECURSO	PERÍODO			
						2021	2022	2023	2024
Interno	Intranet	Utilizar o portal interno da instituição para comunicar informações relevantes da sua rotina	Manter atualizados os funcionários do órgão acerca das ações institucionais	SRH, FUNCEME, COGERH	Ascom	x	x	x	x
Interno	Mailing list	Informar os colaboradores acerca das atividades e funcionamento da instituição				x	x	x	x
Interno	Listas de Transmissão	Utilizar aplicativos de mensagens (Whatsapp, Telegram) para fazer o disparo rápido de informações	Informar e alcançar de forma rápida o máximo número de colaboradores	SRH, SOHIDRA, FUNCEME, COGERH	Ascom	x	x	x	x
Interno	Canal de Comunicação com a Diretoria	Estabelecer encontros periódicos entre a Diretoria da instituição e os colaboradores	Alinhar informações institucionais e ser um momento de confraternização	SRH, SOHIDRA, FUNCEME, COGERH	SRH, SOHIDRA, FUNCEME, COGERH		x	x	x

Misto e Externo	Redes Sociais e Site	Publicar informações relacionadas aos CBHs nos canais da Cogeh e dos Comitês	Dar visibilidade às ações dos CBHs	COGERH	COGERH, CBHs	x	x	x	x
Misto e Externo	Redes Sociais	Realizar transmissões online no Youtube ou Facebook	Aproximar a sociedade do Sigerh	SRH, COGERH	SRH, COGERH	x	x	x	x
Misto	Educomunicação	Apoiar a produção e divulgação da cartilha “Gotinha nossa de cada água” incluindo materiais derivados, como vídeos	Promover educação ambiental do público infantil para a preservação da quantidade e da qualidade da água.	SRH, COGERH	SRH, COGERH, CBHs	x	x	x	
Misto	Assessoria de Comunicação	Participar de reuniões, revisar materiais, e viabilizar ferramentas de comunicação	Prestar apoio aos CBHs no planejamento e nas ações de comunicação por eles desenvolvidas	SRH, COGERH	COGERH, CBHs	x	x	x	x
Externo	Assessoria de Imprensa	Publicar matérias e notícias nos sites institucionais e na Sala de Imprensa Todos Pela Água	Informar a população geral de forma direta e através de veículos de imprensa	SRH, SOHIDRA, FUNCEME, COGERH	Ascom	x	x	x	x

Externo	Social Media	Atualizar as redes sociais institucionais com conteúdos informativos e dinâmicos	Alcançar o público externo com informação qualificada e fortalecer a imagem institucional	SRH, SOHIDRA, FUNCEME, COGERH	Ascom	x	x	x	x
Interno, Misto e Externo	Eventos	Promover Simpósios com encontro de pesquisadores ambientais e/ou eventos socioculturais como o Passeio Ciclístico das Águas	Fortalecimento da consciência acerca da preservação dos recursos hídricos e alcançar novos públicos a partir dos eventos	SRH, FUNCEME, COGERH	Patrocinadores e Parceiros SRH, FUNCEME, COGERH			x	x

PLANO PARA COMUNICAÇÃO NOS COMITÊS DE BACIA

PÚBLICO ALVO	AÇÃO	DESCRIÇÃO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	RECURSO	PERÍODO			
						2021	2022	2023	2024
Interno	Mailing list	Criar Banco de Dados com contato de formadores de opinião, influenciadores e veículos situados na área das bacias	Divulgar a importância da capacitação e garantir uma participação qualificada entre os membros dos CBHs	CBHs do Estado, CEART/SRH COGERH	Estagiários COGERH	3 CBHs	5 CBHs	4 CBHs	Atualizar Mailing
Interno	Educomunicação	Motivar membros para participar de capacitações e seminários dos CBHs	Divulgar a importância da capacitação e garantir uma participação qualificada entre os membros dos CBHs	CBHs do Estado, CEART/SRH COGERH	COGERH	x	x	x	x
Interno	Educomunicação	Criar espaços de capacitação continuada com duração de 10/15 minutos antes da abertura das reuniões com vídeos educativos	Melhorar o conhecimento dos membros sobre sua atuação e temas hídricos em geral	CBHs do Estado, CEART/SRH COGERH	COGERH	6 CBHs	6 CBHs	Manter os espaços	

Misto	Educomunicação	Propor parceria às Secretarias Municipais de Educação para adoção do livro paradidático “A Gotinha Nossa de Cada Água”, produzido pela SRH.	Promover educação ambiental do público infantil, com informação e busca de empatia para a preservação da quantidade e da qualidade da água.	CBH/ SRH-CEART/ GERENCIAS COGERH	COGERH PROCOMITÊS	x	x	x	
Misto	Marketing Corporativo	Criar e operacionalizar calendário de visita às Prefeituras, Câmaras e MP dos municípios da bacia para explicar a atuação do CBH e estabelecer pautas compactuadas.	Aproximar os CBH dos Executivos, Legislativos e Judiciário, garantindo sua participação em discussões sobre os planos urbanos e rurais com impacto nos Recursos Hídricos (RH).	Diretorias dos Comitês e Gerências da COGERH	COGERH		x	x	x
Misto	Marketing Cultural	Informar sobre Webinars, discussões e seminários com foco nos RH, para os membros dos CBH em suas mídias digitais .	Ampliar a interação entre os membros dos CBHs e as instituições vinculadas, trabalhando a representatividade.	Secretarias dos CBHs/ COGERH	COGERH	x	x	x	x
Externo	Marketing de influência	Disponibilizar vídeos educacionais sobre o sistema e a Gestão das Águas nos sites dos CBH	Ampliar o nível de informações sobre o sistema nas áreas das diversas bacias Hidrográficas	Secretarias dos CBHs/ COGERH	COGERH	x	x	x	Manter

Externo	Marketing de influência	Buscar a publicação de matérias relacionadas a atuação do CBH nos sites da COGERH, SRH, Funceme e dos próprios CBHs	Divulgar as ações e deliberações do CBH	Secretarias dos CBHs/ COGERH	COGERH		x	x	x
Externo	Marketing de influência	Criar calendário de contatos para divulgar a produção digital de órgãos do sistema para todos as instituições que o compõem	Divulgar as ações e ampliar o conhecimento sobre o Sigerh e a gestão das águas no Estado do Ceará.	Profissionais dos órgãos vinculados e diretorias regionais.	SRH, COGERH, FUNCEME SOHIDRA	x	x	x	
Externo	Marketing de Influência	Produzir desenho animado com base na história da Gotinha para sensibilizar o público infantil na defesa da água	Sensibilizar público infantil para defesa da qualidade e preservação dos mananciais hídricos.	SRH - CEART COGERH	PROCOMITÊS				
Externo	Assessoria de Imprensa	Produção de releases sobre ações dos CBHs e Comissões Gestoras para veiculação em seus sites e distribuição aos meios da área das Bacias Hidrográficas.	Divulgar as ações dos CBHs e ampliar o conhecimento da comunidade sobre a Gestão Participativa das águas no Ceará.	Estagiários de Comunicação e Secretarias de Comitês	Estagiários/Ass. Comunicação COGERH	x	x	x	x

Externo	Educomunicação	Imprimir e trabalhar junto às Secretarias de Meio Ambiente e Educação dos Municípios a adoção do livro paradidático “A Gotinha Nossa de Cada Água” como instrumento de Educação Ambiental de crianças (4º Ano)	Promover a Educação Ambiental para preservação da água desde a infância, conforme o Programa SRH na Escola, em parceria com os CBHs e municípios.	SRH/CBHs de todo o Estado	COGERH PROCOMITÊS	CBH RMF	CBH Curu, Litora, etc	CBH Coreaú, Serra, Sertões etc.	CBH do Jaguaribe.
Externo	Marketing de Influência	Produção e distribuição em todos os Comitês de Bacia do Podcast “Miolo de Pote”, tendo conteúdo voltado para os Recursos Hídricos com discussões, contação de “causos” e veiculação de notícias de todos os Comitês de Bacia do Estado.	Popularizar o conhecimento acerca da gestão das águas, dos comitês de bacia e das ações dos órgãos do SIGERH através de um Podcast a ser divulgado nas mídias dos órgãos e dos CBHs, com reprodução completa ou parcial em rádios públicas ou comunitárias .	SRH/CEART , COGERH, CBHs	Cogerh, Procomitês			x	x