

1. Identificação do Requisitante

Setor: Setor Administrativo
Nome do Requisitante: Lucas Crotti Zanini
Cargo ou Função: Coordenador do SAMAE

2. Identificação do Problema ou Necessidade

Necessidade de contratação de empresa especializada em prestação de serviços contínuos de comunicação institucional, marketing e publicidade por meio de imagem e vídeo em redes sociais, visando a divulgação de ações, obras, campanhas educativas e informações de utilidade pública relacionadas aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

3. Descrição da Solução

No cenário atual, a atuação de uma autarquia de saneamento básico vai muito além da operação técnica de estações de tratamento e da manutenção de redes de água e esgoto. Saneamento é, fundamentalmente, saúde pública, dignidade humana e sustentabilidade. No entanto, por se tratar de um serviço essencial e, muitas vezes, monopolista, a comunicação institucional corre o risco de ser negligenciada, operando de forma reativa — apenas quando falta água ou ocorre uma manutenção emergencial.

É exatamente nesse ponto que reside a importância estratégica de uma autarquia contratar uma assessoria de marketing especializada para gerenciar suas redes sociais. Em uma era de hiperconectividade, as redes sociais deixaram de ser canais de entretenimento e passaram a ser ferramentas indispensáveis de utilidade pública, transparência e aproximação com o cidadão.

Abaixo, destacam-se os principais pilares que justificam a necessidade e o retorno institucional dessa contratação:

1. Gestão de Crise e Comunicação em Tempo Real

Estabelecer um fluxo ágil de informação. Transformar dados técnicos de engenharia em avisos claros, geolocalizados e de fácil compreensão. Uma comunicação proativa e rápida mitiga o desgaste da imagem da autarquia, reduz o volume de reclamações na ouvidoria e evita a propagação de boatos (fake news).

2. Educação Ambiental e Engajamento Social

Criar campanhas educativas contínuas e didáticas. Por meio de vídeos curtos, infográficos e linguagem acessível, a assessoria traduz a importância do consumo

consciente e do uso correto da rede de esgoto, transformando o usuário em um aliado da autarquia na preservação do meio ambiente.

3. Humanização da Autarquia e Prestação de Contas

"Abrir as portas" da autarquia. Mostrar os bastidores, os investimentos em obras, a tecnologia envolvida nas análises laboratoriais e, principalmente, valorizar os servidores da ponta (os operadores, encanadores e técnicos). Isso gera empatia, senso de pertencimento e aumenta a percepção de valor do serviço prestado.

4. Profissionalização e Conformidade com o Interesse Público

Garantir que o conteúdo seja estritamente profissional e técnico, evitando personalismos. Além disso, uma equipe especializada domina as métricas, ferramentas de acessibilidade (como legendas e descrições para deficientes visuais) e técnicas de design que garantem que a informação chegue a todas as camadas da população, cumprindo o papel social da autarquia.

5. Escuta Ativa e Canal de Ouvidoria Indireta

Realizar o monitoramento constante (social listening). Capturar essas demandas, categorizá-las e direcioná-las rapidamente aos setores operacionais da autarquia, funcionando como um braço dinâmico de suporte ao cliente.

4. Justificativa

A contratação se justifica pela necessidade de comunicação eficiente com a população por meio de redes sociais, especialmente em serviços essenciais como abastecimento de água e saneamento, onde informações claras e rápidas são fundamentais para o bem-estar coletivo.

5. Resultados a serem alcançados

Oferecer à população meio comunicação contínua e eficiente por meio de redes sociais.

6. Fiscalização

Fiscal do Contrato: Lucas Crotti Zanini

Orleans, 11 de maio de 2026.

Lucas Crotti Zanini
Coordenador do SAMAE