

## Que tal nos comunicarmos melhor?

AVILA, Walfrido. "Que tal nos comunicarmos melhor?". Agência CanalEnergia, Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2016.

Infelizmente nem sempre temos a felicidade de fazer com que esses aspectos positivos cheguem ao grande público e, desta forma, há uma evidente falta de sintonia entre aquilo que nós, agentes, comunicamos e aquilo que outros segmentos da sociedade, como a classe política, os consumidores e o Governo e até mesmo nossos clientes da área empresarial, entendem. O autor ainda complementa; "Tento aqui provocar o debate, e evidentemente essas observações não se destinam a criticar pessoas ou organizações. São uma contribuição para uma tentativa de se buscar um novo modelo de diálogo no setor elétrico com as autoridades, a classe política, agentes econômicos, professores, consumidores e qualquer outro grupo interessado no assunto".

Não é de hoje que temos um problema de comunicação no setor elétrico, mas agora parece que chegamos a um nível sem precedentes, que nos impede de progredir: não temos conseguido levar adequadamente as nossas ideias ao público em geral, e conseqüentemente não estamos conseguindo sensibilizar nem parlamentares e nem Governo.

É hora de sermos realistas, fazer a mea culpa e reconhecer que a falta de entendimento de nossas propostas talvez ocorra pelo jeito de falar dos próprios agentes, pois em geral teimamos em expor nossos conceitos de forma muito técnica, que pode caber em ambientes mais fechados, mas pode ser incompreensível pelo público em geral, que não é obrigado a conhecer os jargões específicos da Engenharia Elétrica, da Engenharia Mecânica ou da Economia e da Administração aplicados ao setor.

Entre nós há a mais absoluta convicção de que o operamos em uma área da infraestrutura muito organizada e competente, gerando inúmeros benefícios para a sociedade em geral. Entretanto, não basta nós sabermos disso. É preciso que os outros também saibam.

Infelizmente nem sempre temos a felicidade de fazer com que esses aspectos positivos cheguem ao grande público e, desta forma, há uma evidente falta de sintonia entre aquilo que nós, agentes, comunicamos e aquilo que outros segmentos da sociedade, como a classe política, os consumidores e o Governo e até mesmo nossos clientes da área empresarial, entendem.

Ao contrário do ditado popular, devemos sim ser responsáveis não só pelo que dizemos, mas pelo que nosso público alvo entende. Todavia, não temos visto muitos esforços para mudar essa constatação de que a sociedade, o Governo ou os parlamentares "não nos entendem".

Precisamos, portanto, aperfeiçoar a nossa comunicação, e isto não significa apenas dispendar fortunas em caríssimas campanhas de publicidade. Não se trata disso.

Não se negam os efeitos positivos da publicidade bem-feita, mas aqui defendo que, em todos os momentos em que tivermos oportunidade, devemos falar com muito mais clareza a respeito dos benefícios para a sociedade resultantes das ações do setor elétrico em geral -- geração, transmissão, distribuição e comercialização.

Como exemplo, para ficar apenas na minha área, menciono o mercado livre de energia elétrica. Nós, agentes de comercialização, algumas vezes afirmamos que os governos em geral, e não necessariamente o atual Governo, que parece não ser o caso, mas principalmente aqueles que o antecederam nos últimos 15 anos, têm horror do mercado livre. Ora, os Governos não são contra aquilo que é bom para a sociedade, pois se esta se beneficia de alguma coisa, isso acaba sendo bom para o próprio Governo, que capitaliza essa percepção a seu favor.

Assim, se os governos não vinham se sensibilizando para alterar as regras do mercado livre, de modo que mais e mais parcelas da sociedade pudessem dele se beneficiar, isto ocorreu porque não soubemos fazer com que nossas propostas fossem adequadamente entendidas. Temos que enfrentar essa realidade: embora sejamos competentes para vender e comprar energia, pois este é nosso negócio, não estamos sabendo mostrar efetivamente que isso gera um benefício para os consumidores na forma de melhores preços, menos inflação, produtos mais competitivos, etc.

A cada ano, dezenas de eventos do setor elétrico em geral, seminários, simpósios, debates de toda a natureza, tentam levar nossa mensagem, mas é possível perceber que, na maioria das vezes, temos falado para as mesmas pessoas. Ficar repetindo o mesmo discurso, impregnado de tecnicidades, para as mesmas pessoas, sempre, é “chover no molhado”. Recentemente, em um seminário destinado justamente a popularizar aspectos do setor elétrico, ouvimos expressões como “renda hidráulica”, “medidor de retaguarda”, “otimização eletro energética”, “aversão a risco” e “fator de capacidade”.

É óbvio que essas expressões fazem parte do dia a dia do setor elétrico e precisam ser faladas entre nós, agentes com o devido preparo. São conceitos técnicos que devem ser usados em reuniões técnicas, mas jamais com o grande público. Se quisermos melhorar nossos resultados de comunicação, precisamos primeiro trocar o jargão técnico por palavras simples da língua portuguesa.

Ou fazemos algo diferente, ou não chegaremos a lugar nenhum. Se queremos buscar aliados, não será com esse tipo de linguagem que iremos ganhar apoio, pois dificilmente teremos um bom resultado na popularização do setor elétrico se uma dona de casa de São Paulo ou um aposentado do Recife ouvir esse tipo de coisa.

É necessário sim amplificar o nosso discurso, mas mostrando com clareza como a nossa eficiência beneficia os consumidores. Esse dilema é encontrado em todos os segmentos, não apenas na ampliação do mercado livre, mas, também, nos debates sobre os impactos ambientais da formação de lagos das hidrelétricas, na própria operação das UHE's, na construção de linhas de transmissão e na tarifação aos consumidores dos serviços de distribuição.

Há tantas décadas na estrada do setor elétrico, sou testemunha que já avançamos bastante nos últimos anos. Mas não podemos nos contentar com isso. Por falta de uma compreensão mais precisa, o setor elétrico tem sido motivo de críticas que na maioria das vezes não têm relação com a realidade.

Enfim, não podemos ficar apenas lamentando que o Governo não faz isso ou aquilo, que o Congresso Nacional não aprova isso ou aquilo ou que os ambientalistas ou a Igreja são adversários do setor elétrico. Temos que superar esses traumas e dar um passo à frente, esclarecendo como operamos, de forma clara, objetiva e eficiente, e sempre que houver oportunidade, apontando os nossos benefícios para a sociedade.

Tento aqui provocar o debate, e evidentemente essas observações não se destinam a criticar pessoas ou organizações. São uma contribuição para uma tentativa de se buscar um novo modelo de diálogo no setor elétrico com as autoridades, a classe política, agentes econômicos, professores, consumidores e qualquer outro grupo interessado no assunto.

**Walfrido Avila é presidente da comercializadora Tradener.**