Título do Documento: Plano de Comunicação – Eventos Climáticos Extremos
Tipo: PCOM-01 Orientação Técnica

Sumário

1. OBJETIVO, ÂMBITO E HIERARQUIA 4
2. BASE REGULATÓRIA E DEFINIÇÕES 4
3. MATRIZ OPERACIONAL DE COMUNICAÇÃO 5
4. PROCEDIMENTOS POR FASE E NÍVEL 6
5. PODER PÚBLICO, ACESSIBILIDADE E TRANSPARÊNCIA 6
6. SALA DE CRISE, IMPRENSA E CONTINGÊNCIA DOS MEIOS 7
7. PÓS-EVENTO, INDICADORES E REGISTROS 7

Plano de Comunicação - Eventos Climáticos Extremos
PCOM-01 - 1ª Edição - 2026 - CERIS

Plano de Comunicação da CERIS, subordinado ao PC-01. O PC-01 prevalece quanto aos níveis, ao comando, à mobilização, às prioridades, à Sala de Crise e ao encerramento; o PCOM-01 detalha públicos, canais, prazos, mensagens e registros de comunicação.

1. OBJETIVO, ÂMBITO E HIERARQUIA

Definir a comunicação desde o alerta meteorológico até a normalização, assegurando informações proativas, tempestivas, claras, acessíveis e rastreáveis aos consumidores, às UCs prioritárias, ao Poder Público, à ANEEL, à imprensa, ao público interno e às demais partes interessadas. Aplica-se à CERIS, às áreas internas envolvidas e às empresas contratadas que atuem na comunicação e no atendimento.

Princípio	Aplicação
Proatividade	Informar os consumidores afetados, independentemente de reclamação.
Tempestividade	Cumprir os prazos em qualquer nível, com ou sem Sala de Crise.
Clareza	Informar a causa ou, se ainda não apurada, a situação em verificação, a área afetada e a previsão validada.
Consistência	Manter fonte única de conteúdo durante a Sala de Crise.
Acessibilidade	Utilizar canais redundantes e ambiente público irrestrito.
Rastreabilidade	Registrar público, canal, horário, conteúdo e evidências de entrega ou falha.

2. BASE REGULATÓRIA E DEFINIÇÕES

Referência	Aplicação
REN ANEEL nº 1.137/2025 e FAQ ANEEL de 30/03/2026	Comunicação em eventos severos, alertas, transparência e evidências.
REN ANEEL nº 956/2021 - PRODIST	Módulo 4, itens 105 a 114 e 119; Módulo 6, Tabela 25; Módulo 8, Seção 8.2.
REN ANEEL nº 1.000/2021, art. 371-A	Consumidores e Poder Público.
REN ANEEL nº 846/2019	Infrações relacionadas à falta de informação, à comunicação ineficiente e ao descumprimento dos Planos.
REN ANEEL nº 948/2021 e Decreto nº 12.068/2024	Cessão emergencial; transparência e indicadores.
Lei nº 13.709/2018 - LGPD	Tratamento de dados de contato.

Termo	Definição operacional
Reconhecimento	Momento em que a cooperativa toma conhecimento da interrupção; quando a causa ainda não tiver sido apurada, esse marco inicia a contagem do prazo de 1 h.
Previsão de restabelecimento	Estimativa validada pelo COD e revista em cada atualização.
Envio automático	Disparo automático aos consumidores afetados, sem solicitação, obrigatoriamente por SMS e aplicativo de mensagens.
Evento crítico	Ocorrência com impacto relevante, real ou provável, que pode exigir coordenação imediata com o Poder Público.
Fonte única	Com a Sala de Crise aberta, todo o conteúdo externo é validado e autorizado por ela; as áreas continuam operando seus canais.
Canal irrestrito	Ambiente digital público, sem autenticação, destinado à publicação do mapa e das ocorrências em andamento.

3. MATRIZ OPERACIONAL DE COMUNICAÇÃO

Público	Canal mínimo	Responsável
Consumidores afetados	SMS e aplicativo de mensagens, com envios automáticos; URA/central de atendimento; sítio eletrônico; demais canais digitais. A notificação instantânea no aparelho é apenas complementar.	Atendimento/TI
UCs prioritárias	Contato individualizado por telefone ou mensagem, antes e durante o evento.	Comercial/Atendimento
Público em geral	Sítio eletrônico com mapa e ocorrências, redes sociais, e meios alternativos, quando necessário.	Comunicação
Poder Público	Telefone exclusivo, com atendimento humano 24 h/7 dias; atendimento presencial agendado; canal de texto em horário comercial; videoconferência, quando solicitada.	Relações Institucionais
ANEEL	Alertas que acionem o PC-01 e demais informações requeridas, pelos canais vigentes.	Regulatório
Defesa Civil/emergência	Canal direto e recíproco para situações de risco à vida, bloqueio de vias e apoio logístico.	COD
Imprensa/público interno	Nota oficial, entrevistas, boletins e mensageria corporativa.	Comunicação/RH

Gatilho	Prazo	Mensagem mínima
Alerta meteorológico com acionamento preventivo validado	Imediato	Área provável de impacto, orientações de segurança e canais de contato, conforme os públicos aplicáveis.
Causa conhecida	Até 15 min após o conhecimento da causa	Causa provável, área afetada e previsão de restabelecimento; SMS e aplicativo de mensagens, com envio automático.
Causa não apurada	Até 1 h após o reconhecimento	Ocorrência, área afetada e previsão preliminar de restabelecimento; SMS e aplicativo de mensagens.
Durante a interrupção	A cada 30 min	Revisar a previsão de restabelecimento e a área afetada; manter os ciclos nos canais aplicáveis.
Mapa/ocorrências	A cada 30 min	UCs interrompidas por bairro, no mínimo, e ocorrências em andamento, em sítio público irrestrito.
Evento crítico	Imediato	Situação, área afetada, UCs interrompidas, recursos mobilizados e apoio necessário; utilizar o canal exclusivo do Poder Público.
Normalização	Ao término	Confirmação do restabelecimento, causa apurada e orientações regulatórias aplicáveis.

Toda mensagem deve identificar a CERIS, utilizar referência territorial compreensível, distinguir fatos confirmados de informações em verificação e divulgar previsão de restabelecimento somente após validação do COD.

Os parâmetros específicos de comunicação da permissionária, incluindo canais, responsáveis, capacidade dos meios de envio, endereços eletrônicos, cobertura da base de contatos e demais referências operacionais, devem ser individualizados e mantidos atualizados.

4. PROCEDIMENTOS POR FASE E NÍVEL

Fase/Nível	Ação de comunicação
Pré-evento	Aviso preventivo; divulgação dos canais de suporte e orientações de segurança; nota preparada; alerta individualizado às UCs prioritárias; comunicação ao Poder Público quando houver risco relevante.
N1	Canais regulares e cumprimento integral das obrigações de comunicação quando houver interrupção.
N2	Alerta preventivo; SMS e aplicativo cumulativos; teste dos canais; ampliação do atendimento.
N3	Medidas do N2 + e-mail, URA reforçada, sítio eletrônico, redes sociais, imprensa e mapa das UCs afetadas.
N4	Medidas do N3 + comunicação ao Poder Público, local, canais redundantes e boletins da Sala de Crise.
Pós-evento	Mensagem final; orientação sobre direitos aplicáveis; consolidação do histórico, dos indicadores, das não conformidades e do plano de ação.

As informações públicas disponibilizadas no sítio eletrônico serão atualizadas a cada 30 minutos. As comunicações diretas aos consumidores serão realizadas por SMS e aplicativos de mensagens nos prazos regulamentares e atualizadas sempre que houver alteração relevante, especialmente quanto à causa, área atingida e previsão de restabelecimento.

5. PODER PÚBLICO, ACESSIBILIDADE E TRANSPARÊNCIA

- Manter telefone exclusivo com atendimento humano 24 h/7 dias para urgências e emergências, designar representante institucional e registrar integralmente as interlocuções.
- Ampliar a capacidade de atendimento em contingência: hora extra, transbordo, posições adicionais, mensagens automáticas e canal direto para casos críticos.
- Manter, em ambiente público irrestrito, as versões vigentes dos Planos, o mapa e as ocorrências atualizados a cada 30 min, o inventário público previsto no PC-01 e os demais indicadores exigidos, preservando dados pessoais e informações sobre ativos sensíveis.

- Desligamentos programados: informar data, janela de execução, motivo e canal; comunicar cancelamento ou reprogramação. Em N3/N4, comunicar a suspensão determinada pelo PC-01.
- Após a interrupção, orientar os consumidores, pelos canais de atendimento e pela página irrestrita, sobre compensações por continuidade e ressarcimento de danos elétricos, quando aplicáveis, conforme a regulamentação vigente.
- Proteção de dados: utilizar os dados de contato para o cumprimento de obrigações regulatórias e para a execução do serviço; manter a base atualizada; e exigir cláusulas de proteção de dados dos fornecedores.

6. SALA DE CRISE, IMPRENSA E CONTINGÊNCIA DOS MEIOS

Conteúdo	Aprovação / regra
Mensagem automática	Modelo previamente aprovado; dados operacionais validados pelo COD.
Boletim da Sala	Aprovação pela Coordenação da Sala; periodicidade definida conforme a evolução, sem substituir os ciclos regulatórios.
Nota/entrevista	Porta-voz designado; validação da Direção e do Jurídico quando houver risco legal.
Poder Público	Representante institucional; dados previamente validados e interlocução registrada.
Correção de desinformação	Correção pela Comunicação, no menor prazo possível, com dados validados pelo COD.
Acidente	Divulgação somente após apuração preliminar e validação da Direção e do Jurídico.

Contingência dos meios: prever enlaces redundantes de voz e dados, fornecedor de contingência para disparos em massa, versão estática do sítio capaz de publicar mapa e ocorrências, gerador nos centros críticos e como retaguarda. A falha de canal obrigatório deve ser registrada e suprida por meio alternativo, sem interromper os ciclos de atualização.

Treinamento: no simulado integrado, a frente de comunicação deve contemplar, no mínimo, o acionamento dos canais automáticos de SMS e aplicativo de mensagens, a atuação do porta-voz e o uso do canal exclusivo de atendimento ao Poder Público. Evento real poderá ser considerado para fins de treinamento somente quando esses procedimentos tiverem sido efetivamente aplicados, os objetivos previstos para o exercício tiverem sido avaliados e as respectivas evidências tiverem sido integralmente registradas.

7. PÓS-EVENTO, INDICADORES E REGISTROS

Indicador	Evidência
Aderência 15 min / 1 h	Mensagens enviadas no prazo / total de mensagens devidas.
Aderência 30 min	Ciclos cumpridos / ciclos devidos.
Alcance	Consumidores notificados / total de consumidores afetados.
Mapa/ocorrências	Disponibilidade e atualizações durante o evento.
Poder Público	Prazo de resposta e demandas tratadas.
Falta de informação	Reclamações por mil UCs afetadas e respectiva tendência.

Ao final de cada evento, a Comunicação deve verificar o cumprimento das obrigações previstas neste Plano, submetendo-o à validação do Regulatório e arquivando-o junto ao registro do evento.
Em até 60 dias após o término da Sala de Crise, a Comunicação deve entregar à Coordenação de Contingência o relatório do evento, contendo mensagens, menções, indicadores, falhas, causas e ações corretivas, para integração ao relatório pós-evento do PC-01.
Devem ser mantidos por, no mínimo, cinco anos: mensagens e evidências de entrega ou falha; publicações e registros de indisponibilidade; interlocuções com o Poder Público e a ANEEL; notas oficiais e registros de imprensa e redes sociais; contatos com UCs prioritárias; indicadores, não conformidades, lições aprendidas e ações corretivas.