

PLANO DE COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA CLIMÁTICA

1. OBJETIVO

Este Plano estabelece as diretrizes, responsabilidades e procedimentos de comunicação da CEMIRIM durante situações de contingência climática e eventos operacionais que possam afetar a continuidade do fornecimento de energia elétrica ou gerar riscos à segurança de consumidores, cooperados, empregados e demais partes interessadas.

O objetivo é assegurar transparência, agilidade, clareza, padronização e confiabilidade das informações divulgadas durante uma contingência, especialmente quanto às interrupções de energia, áreas afetadas, medidas de segurança, andamento das equipes e previsão de restabelecimento.

A atuação do COD, (Centro de Operação) Comercial/SAC, equipes operacionais, área Administrativa, Comunicação e Diretoria deverá ocorrer de forma integrada, mantendo alinhamento entre os dados técnicos e as informações divulgadas.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se às áreas operacionais, técnicas, comerciais, administrativas e de comunicação da CEMIRIM, bem como às equipes próprias e terceiros envolvidos no atendimento de ocorrências.

O plano abrange a comunicação com consumidores e cooperados, empregados, Diretoria, Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, órgãos reguladores, imprensa e demais partes interessadas, quando aplicável.

3. PRINCÍPIOS E REGRAS BÁSICAS DE COMUNICAÇÃO

- Centralização: as informações oficiais devem partir das áreas e pessoas responsáveis.
- Precisão: somente informações confirmadas pelo COD ou pela área responsável devem ser divulgadas como fato.
- Clareza: utilizar linguagem objetiva e de fácil compreensão.
- Tempestividade: atualizar as informações de acordo com a evolução da ocorrência.
- Transparência: quando não houver previsão de normalização, informar essa condição claramente.
- Segurança: orientações relacionadas a riscos elétricos terão prioridade.
- Padronização: os diferentes canais devem transmitir a mesma informação oficial.
- Registro: comunicados e decisões relevantes devem ser registrados.

4. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA E MATRIZ DE ATIVAÇÃO

Nível	Cenário	Acionamento	Comunicação
N1 – NORMAL	Operação dentro da normalidade climática e operacional.	Rotina normal.	Canais habituais de atendimento.

N2 – ATENÇÃO	Previsão de tempestade, ventos fortes, chuvas intensas ou aumento moderado de ocorrências.	Monitoramento reforçado.	Alertas preventivos e orientações de segurança, quando necessários.
N3 – CONTINGÊNCIA	Evento severo com múltiplas ocorrências, interrupções relevantes ou danos à rede.	Ativação do protocolo de contingência.	Atualização do SAC/canais digitais, redes sociais e comunicação com órgãos públicos, conforme necessidade.
N4 – CONTINGÊNCIA EXTREMA	Evento generalizado, grande número de consumidores afetados ou danos relevantes à infraestrutura.	Coordenação ampliada da contingência.	Comunicação centralizada e atualizações periódicas aos consumidores e instituições.

A mudança de nível deverá considerar a extensão da ocorrência, número e perfil dos consumidores afetados, riscos à segurança, danos à rede, capacidade operacional disponível e impacto institucional. O N4 poderá ser acionado imediatamente quando a gravidade do evento justificar.

5. MATRIZ DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Canal	Finalidade	Responsável
0800	Atendimento, orientação e registro das ocorrências dos consumidores.	Comercial / SAC
SMS , E-MAIL	Envio de alertas preventivos, informações sobre ocorrências e orientações aos consumidores, quando aplicável.	Comercial / Comunicação
Site da CEMIRIM	Publicação de comunicados oficiais, avisos e informações sobre contingências.	Comunicação / Administração
Instagram	Divulgação de alertas, orientações de segurança, comunicados e atualizações da ocorrência.	Comunicação

Os canais efetivamente utilizados pela CEMIRIM são 0800, SMS, site institucional e Instagram.

6. AÇÕES PRÉ-CRISE

- Monitorar previsões e alertas meteorológicos disponíveis.
- Avaliar disponibilidade de equipes, veículos, materiais e recursos.
- Verificar o funcionamento dos canais de atendimento e comunicação.

- Preparar mensagens preventivas e orientações de segurança.
- Manter atualizados contatos de Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros e demais instituições.
- Avaliar consumidores ou instalações que possam demandar atenção prioritária.
- Realizar alinhamento entre COD, Comercial/SAC, Comunicação, equipes operacionais e gestão.
- Reduzir ou suspender publicações não relacionadas à emergência enquanto perdurar situação crítica.

7. AÇÕES DA CRISE

- O COD deverá fornecer informações técnicas atualizadas sobre locais afetados, ocorrências, equipes mobilizadas, danos e previsão de restabelecimento, quando disponível.
- O Comercial/SAC deverá utilizar as informações oficiais recebidas e registrar os atendimentos.
- A Comunicação deverá elaborar e divulgar os comunicados aprovados, mantendo coerência entre os canais.
- A canais digitais e demais canais automáticos deverão ser atualizados quando houver informação relevante e validada.
- A comunicação com Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, ARSESP, ANEEL e imprensa ocorrerá conforme a gravidade e natureza do evento.
- As mensagens deverão informar, quando possível, o que ocorreu, regiões afetadas, orientações de segurança, ações em andamento e previsão de atualização.
- Na ausência de previsão confiável de normalização, não deverá ser informado horário estimado como definitivo.
- Em N4, os responsáveis pelas áreas envolvidas deverão manter alinhamento periódico e as comunicações públicas deverão ser centralizadas.

8. AÇÕES PÓS-CRISE

- Divulgar comunicado de normalização, quando pertinente.
- Consolidar informações sobre ocorrências, consumidores afetados, tempo de atendimento e principais danos.
- Registrar os principais comunicados e decisões.
- Avaliar o desempenho dos canais de atendimento e comunicação.
- Identificar reclamações recorrentes e pontos de falha.
- Realizar avaliação da ocorrência e registrar lições aprendidas.
- Promover ajustes nos procedimentos e treinamentos, quando necessários.

9. COORDENAÇÃO DA CONTINGÊNCIA

Em situações de maior gravidade, a CEMIRIM adotará uma coordenação da contingência, com alinhamento entre os responsáveis pelas áreas diretamente envolvidas.

A coordenação deverá, conforme a necessidade:

- acompanhar a evolução da ocorrência;
- definir prioridades de comunicação;
- validar informações que serão divulgadas;
- acompanhar a mobilização das equipes;
- definir a periodicidade das atualizações;
- coordenar o contato com órgãos públicos e instituições;
- registrar as principais decisões e providências;
- definir o encerramento da contingência.

Os alinhamentos poderão ocorrer presencialmente, por telefone, videoconferência ou outro meio eletrônico disponível, conforme a situação exigir.

COD → Coordenação da Contingência → Comunicação / SAC → Consumidores e Partes Interessadas

10. RESPONSABILIDADES

Área / Função	Responsabilidades principais
Diretoria / Presidência	Decisões estratégicas e aprovação de posicionamentos institucionais relevantes.
Gerência Administrativa	Coordenação administrativa, apoio à comunicação, registros e integração entre áreas.
COD	Fornecimento dos dados técnicos e atualização da situação operacional.
Operação / Equipes de Campo	Execução dos serviços, identificação de danos e atualização das condições de campo.
Comercial / SAC	Atendimento, registro de ocorrências e orientação aos consumidores.
Comunicação	Elaboração e divulgação dos comunicados e gestão dos canais institucionais.
Relações Institucionais	Contato com Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, ARSESP, ANEEL e demais instituições.
TI	Suporte aos sistemas e canais tecnológicos utilizados na comunicação e atendimento.

11. FLUXO DE INFORMAÇÃO E APROVAÇÃO

As informações técnicas deverão ser validadas pela área responsável antes da divulgação. O COD será a principal fonte das informações relacionadas à situação da rede, ocorrências e restabelecimento.

Em situações de maior gravidade, a pessoa responsável pela coordenação da contingência deverá alinhar as informações com as áreas envolvidas antes da divulgação de comunicados relevantes.

Os comunicados externos deverão utilizar linguagem objetiva e apresentar somente informações confirmadas.

12. COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS E INSTITUIÇÕES

Quando a contingência apresentar impacto relevante à comunidade, a CEMIRIM deverá manter comunicação institucional, conforme a necessidade, com Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, órgãos reguladores e demais instituições envolvidas.

As informações encaminhadas deverão ser objetivas e baseadas nos dados técnicos disponíveis, contendo, quando aplicável, situação da rede, áreas afetadas, medidas adotadas, riscos identificados e evolução do atendimento.

14. CONTROLE DE REGISTROS E INDICADORES

Após uma contingência relevante, deverão ser avaliados, quando aplicáveis:

- quantidade de consumidores afetados;
- quantidade de ocorrências registradas;
- tempo de resposta e restabelecimento;
- volume de atendimentos no SAC e canais digitais;
- quantidade e periodicidade dos comunicados;
- alcance das comunicações digitais;
- principais reclamações ou dúvidas;
- interações com órgãos públicos e instituições;
- pontos positivos, falhas e oportunidades de melhoria.

15. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO PLANO

Este Plano deverá ser revisado periodicamente e sempre que ocorrer mudança relevante nos canais de comunicação, estrutura organizacional, procedimentos de contingência ou após evento que demonstre a necessidade de aperfeiçoamento.