

	PLANO DE COMUNICAÇÃO Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	PQC	021
		VERSÃO	01
		VIGÊNCIA	05/01/2026
		PÁGINA	1 de 4

ÍNDICE DO CONTEÚDO

Item	Descrição	Página
1	OBJETIVO	01
2	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	01
3	REFERENCIAS NORMATIVAS	01
4	DEFINIÇÕES	01
5	RESPONSABILIDADES	02
6	DESENVOLVIMENTO	02
6.1	Regras Básicas e Matriz de Canais	02
6.2	Ações Pré, Durante e Pós-Crise	03
7	REGISTROS	04
8	LISTA DE APROVAÇÃO E HISTORICO DE REVISÕES	04

1. OBJETIVO

Este documento estabelece as diretrizes e os fluxos estratégicos do ***Plano de Comunicação da CERES*** (Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende) *para atendimento e informação aos cooperados e consumidores, comunidade e partes interessadas durante a ocorrência de eventos climáticos extremos e contingências operacionais.*

O objetivo central é assegurar a transparência, agilidade, clareza e padronização das informações referente às interrupções de energia elétrica, estimativas de restabelecimento e medidas de segurança, fortalecendo a confiança dos cooperados e protegendo a reputação institucional da CERES.

A atuação das equipes de Atendimento aos Consumidores e Cooperados (Comercial), Assessoria de Comunicação Comercial e Centro de Operação da CERES (COD) ocorre de forma 100% integrada, garantindo que a mensagem emitida externa e internamente seja unificada e alinhada com as ações técnicas de campo.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as áreas operacionais, comerciais, administrativas e de comunicação da CERES, cobrindo o relacionamento com os cooperados rurais e urbanos dos municípios de Resende, Itatiaia, Bocaina de Minas e São José do Barreiro.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.137, de 21 de outubro de 2025.

4. DEFINIÇÕES

Evento Crítico: ocorrência caracterizada por interrupções de energia de grande impacto, normalmente decorrentes de eventos climáticos severos ou contingências operacionais, que exijam atuação coordenada da Sala de Crise.

URA Telefônica: Unidade de Resposta Audível utilizada para disponibilizar informações automáticas aos consumidores.

	PLANO DE COMUNICAÇÃO Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	PQC	021
		VERSÃO	01
		VIGÊNCIA	05/01/2026
		PÁGINA	2 de 4

Sala de Crise: Estrutura de comando ativada no Nível de Contingência N4, quando o percentual crítico de cooperados sem energia é atingido, para centralizar as decisões e comunicações.

Comitê de Crise: Grupo responsável por centralizar e emitir exclusivamente todas as informações públicas, notas oficiais, boletins e posicionamentos à imprensa durante a vigência da Sala de Crise.

Níveis de Contingência (N1 a N4): Escala de dimensionamento das ações de comunicação conforme a evolução do cenário climático e o aumento da volumetria de ocorrências: N1 (Normal), N2 (Atenção), N3 (Contingência) e N4 (Contingência Extrema).

Monitoramento Meteorológico: Acompanhamento dos boletins meteorológicos para planejamento antecipado das campanhas de alerta. **Principal ferramenta:** SMAC Climatempo.

5. RESPONSABILIDADES NA “SALA DE CRISES”

Diretoria (Presidência / Gerência Geral): Aprovação final dos comunicados oficiais estratégicos.

Atendimento Comercial / Call Center: Gestão da URA, disparo de mensagens SMS/WhatsApp aos cooperados e atendimento direto aos Grandes Clientes e Poder Público.

Centro de Operação (COD): Fornecimento de dados técnicos precisos (número de afetados, locais críticos e previsão de retorno).

Relações Institucionais: Contato e alinhamento contínuo com Prefeituras, Câmaras Municipais, Defesa Civil e ANEEL.

Assessoria de Comunicação: Gestão da Imagem, elaboração de notas de imprensa, gestão das redes sociais e suporte ao Porta-Voz.

6. DESENVOLVIMENTO

6.1. Regras Básicas e Matriz de Canais

As ações de comunicação são dimensionadas conforme a evolução do cenário climático e o aumento da volumetria de ocorrências emergenciais na rede de distribuição da CERES, variando do nível normal até a contingência extrema.

6.1.1. Matriz de Ativação dos Canais de Comunicação por Nível de Crise

Nível	Descrição do Cenário	Ações de Comunicação e Atendimento
N1 - NORMAL	Operação dentro da normalidade climática e operacional.	Canais de atendimento padrão (0800, aplicativo, atendimento presencial).
N2 - ATENÇÃO	Alerta de tempestade ou aumento moderado de ocorrências.	Disparo de alertas preventivos via SMS/WhatsApp aos consumidores e cooperados;
N3 - CONTIGENCIA	Tempestade severa confirmada com múltiplos estragos na rede rural/urbana.	N2 + Mensagem na URA (Atendimento Eletrônico), notas nas Redes Sociais, boletins para imprensa local e rádio.
N4 – CONT. EXTREMA	Evento severo generalizado (múltiplas estruturas danificadas, circuitos troncos fora).	N3 + Comunicação direta e contínua com Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros e órgãos reguladores. Ampliação de Posições de Atendimento (PA).

	PLANO DE COMUNICAÇÃO Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	PQC	021
		VERSÃO	01
		VIGÊNCIA	05/01/2026
		PÁGINA	3 de 4

6.1.2. Critério de Criticidade e Comunicação em Sala de Crise

O **Nível de Contingência N4**, associado ao **atingimento do percentual crítico de cooperados sem energia**, determina a indicação de abertura da **“Sala de Crise da CERES”**.

- **Regra de Ouro de Comunicação em Crises:** Durante a vigência da Sala de Crise, todas as informações públicas, notas oficiais, boletins de rádio e posicionamentos à imprensa devem ser centralizados e emitidos exclusivamente pelo Comitê de Crise da CERES, garantindo unicidade do discurso e precisão técnica dos dados divulgados.

6.2. Ações Pré, Durante e Pós-Crise

6.2.1. Ações Pré-Crise (Prevenção e Alerta Antecipado)

- **Monitoramento Meteorológico:** O time de comunicação e atendimento acompanha os boletins meteorológicos para planejar antecipadamente as campanhas de alerta aos cooperados.
Principal ferramenta: Plataforma SMAC ClimaTempo.
- **Alertas Preventivos (WhatsApp/SMS):** Disparo de mensagens preventivas orientando o cooperado a se preparar para tempestades, indicando canais digitais de registro de falta de energia e cuidados com redes elétricas danificadas.
- **Avisos Digitais e Redes Sociais:** Publicação de artes informativas nas redes oficiais da CERES. Postagens não relacionadas à emergência são pausadas para não dispersar o foco.
- **Priorização de Casos Críticos:** Contato preventivo com clientes prioritários cadastrados (hospitais, unidades de saúde, bombas de água e cooperados com suporte vital / home care).

6.2.2. Ações Durante a Crise (Resposta e Divulgação Continuada)

- **Ativação do Protocolo Reputacional:** Acionamento da Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais junto ao Comitê de Crise para coordenação das notas públicas.
- **Atualização de Mensagens Automáticas (URA / WhatsApp):** Atualização periódica da saudação do Call Center (0800), informando as regiões mais afetadas e a estimativa média de restabelecimento.
- **Relacionamento com Imprensa e Rádios Locais:** Disponibilização diária/periódica de boletins informativos aos veículos de imprensa, com foco na transparência dos trabalhos de campo.
- **Articulação Institucional:** Mantida linha direta com Prefeitos, Secretários Municipais, Defesa Civil e Corpo de Bombeiros para atualização dos casos de emergência comunitária.

6.2.3. Ações Pós-Crise (Prestação de Contas e Avaliação)

- **Comunicado de Normalização:** Publicação do encerramento da contingência e normalização do sistema elétrico nos canais institucionais.
- **Relatório de Desempenho de Comunicação:** Análise de volume de chamados atendidos, alcance dos alertas enviados, menções na imprensa e satisfação dos cooperados.
- **Revisão de Aprendizados:** Incorporação das lições aprendidas nos manuais de atendimento e treinamento das equipes de recepção e call center.

	PLANO DE COMUNICAÇÃO Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	PQC	021
		VERSÃO	01
		VIGÊNCIA	05/01/2026
		PÁGINA	4 de 4

7. REGISTROS

- Relatório de Desempenho de Comunicação.

8. TABELA DE APROVAÇÕES E HISTÓRICO DE REVISÕES

Data de atualização: 05/01/2026		Controle de Revisões		
Elaborado por:	Data	Versão	Descrição	
Kleo Oliveira	01/12/2025	01	Elaboração inicial conforme necessidade.	
Revisado por: José Carlos de A. Vidal	16/12/2025	01	Revisado: Estrutura e Diagramação do documento.	
Aprovado por: Marisa Vasques Freire	02/01/2026	01	Aprovado.	