

PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA CLIMÁTICA

Grupo Energisa

Janeiro de 2026

SUMÁRIO

1. CONTEXTO	4
1.1. Como isso já faz parte da Energisa	4
2. ESTRATÉGIA GERAL DE COMUNICAÇÃO	5
2.1. Como comunicamos riscos e situações críticas	6
2.2. Como comunicamos ações e medidas de contingência	6
2.3. Estrutura do Plano	6
2.4. Nossa linha editorial	7
2.5. Direcionamento para diferentes públicos	7
2.6. Por que fazemos isso	8
3. PÚBLICOS DE INTERESSE	8
3.1. Consumidores em geral	8
3.2. Consumidores críticos e essenciais	8
3.3. Órgãos de Defesa Civil e Corpo de Bombeiros	8
3.4. Imprensa	9
3.5. Forças de segurança	9
3.6. Colaboradores	9
3.7. Poder Público	10
4. PROCEDIMENTOS E FLUXOS DE COMUNICAÇÃO	10
4.1. Fluxo simplificado	10
4.2. Critérios de ativação	10
4.3. Prazos	11
4.4. Escalonamento interno	11
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	11
5.1. Canais externos de atendimento ao cliente	11
5.2. Canais internos	12
6. REGRAS DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES CRÍTICAS	12
6.1. Tipos de mensagens	12
6.2. Conteúdo obrigatório	12
6.3. Periodicidade	13

7. COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA	13
7.1. Pré-crise	13
7.2. Durante a crise.....	14
7.3. Pós-crise.....	15
8. INTEGRAÇÃO COM O PLANO DE CONTINGÊNCIA	15
9. INTEGRAÇÃO COM O PLANO DE MANEJO	15
10. INDICADORES E MONITORAMENTO	16
10.1. Principais métricas	16
10.2. Relatórios pós-evento	16
11. RESPONSÁVEIS E GOVERNANÇA	16
11.1. Responsáveis.....	16
11.2. Princípio central.....	17
11.3. Modelos de templates/mensagens	17
12. CONTATOS.....	18

1. CONTEXTO

Nos últimos anos, o Brasil tem enfrentado cada vez mais tempestades fortes, ventos intensos, calor extremo e outros eventos climáticos severos. Esses fenômenos podem derrubar árvores, danificar redes elétricas e causar longos períodos sem energia.

Para reduzir esses impactos e melhorar a resposta das distribuidoras em situações de crise, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) criou a Resolução Normativa 1.137/2025. O objetivo é tornar o sistema elétrico mais resistente, mais rápido na recuperação e mais transparente com a população.

A norma estabelece novas regras para:

- Prevenção: ações de poda e manejo de árvores próximas à rede;
- Resposta a emergências: planos de contingência mais completos, com equipes e recursos preparados;
- Comunicação: informações rápidas e claras para consumidores, mídia e poder público durante as interrupções de energia;
- Colaboração entre distribuidoras: empréstimo emergencial de equipes e materiais em grandes eventos climáticos;
- Transparência: divulgação de dados sobre interrupções, equipes em campo e previsão de restabelecimento do fornecimento de energia.

A resolução foi criada para proteger a população, reduzir o tempo sem energia e garantir que todos sejam informados com clareza durante situações críticas. É um passo importante para enfrentar os novos desafios climáticos e manter a rede elétrica funcionando com mais segurança e eficiência.

1.1. Como isso já faz parte da Energisa

Há mais de uma década, a empresa vive essa realidade e se prepara continuamente para atuar em cenários extremos.

Em 2011, quando Nova Friburgo (RJ) sofreu uma das maiores tragédias climáticas da história, a Energisa enfrentou, na prática, um evento para o qual o mundo ainda não estava pronto. A partir dali a empresa entendeu que a mudança do clima seria permanente e acelerou sua evolução.

Desde então, passou a adotar:

- **Planos de contingência robustos** envolvendo todas as áreas da empresa
- **Centros de monitoramento climático e tecnológico** funcionando 24h com a criação de uma plataforma de monitoramento pioneira entre as distribuidoras de energia do país
- **Ações antecipatórias** baseadas em análises meteorológicas e geográficas
- **Equipes altamente treinadas para operar em situações climáticas extremas em todas as concessões da Energisa**
- **Comunicação ativa com consumidores, poder público, imprensa e Defesa Civil**
- **Testes regulares e constantes melhorias operacionais e de comunicação**
- **Transparência total em informações ao cliente, inclusive durante crises**

Essas práticas fizeram com que a Energisa se tornasse **referência nacional** na resposta a eventos climáticos severos. Mesmo durante períodos de contingências intensas, pesquisas mostraram que a **satisfação dos clientes se mantém estável**, demonstrando confiança e reconhecimento.

2. ESTRATÉGIA GERAL DE COMUNICAÇÃO

A Energisa adota uma estratégia de comunicação baseada na transparência, na agilidade e na clareza. Nosso objetivo é garantir que todas as partes interessadas – consumidores, poder público e mídia – recebam informações confiáveis sobre possíveis riscos, falta de energia, previsão do retorno do fornecimento e ações que estão sendo tomadas pela distribuidora sempre de forma simples e fácil de entender.

2.1. Como comunicamos riscos e situações críticas

Quando existe possibilidade de chuva forte, ventos intensos, raios, calor extremo ou qualquer fator que possa afetar a rede elétrica, avisamos a população com antecedência, sempre que possível.

Esses avisos incluem orientações de segurança, áreas que podem ser afetadas e onde buscar mais informações.

Em caso de falta de energia, informamos:

- o que aconteceu;
- localidades afetadas;
- unidades consumidoras impactadas;
- quando o serviço deve ser normalizado, caso haja previsão.

Nosso compromisso é atualizar essas informações com frequência, especialmente durante situações mais severas.

2.2. Como comunicamos ações e medidas de contingência

Quando há risco de incidente ou evento climático extremo, ativamos nossos planos de contingência, onde constam todas as ações que devem ser colocadas em prática, de acordo com o nível da ocorrência climática. Isso inclui reforço de equipes, cuidados extras com a rede e integração com órgãos públicos.

Todas essas medidas são comunicadas ao público de forma direta e objetiva, mostrando o que está sendo feito para reduzir impactos e garantir a segurança de todos.

2.3. Estrutura do Plano

ESTRUTURA



2.4. Nossa linha editorial

Usamos uma linguagem clara, simples e acessível, evitando termos técnicos sempre que possível.

Nossa comunicação é de forma:

- **responsável**, trazendo apenas informações confirmadas;
- **educativa**, orientando sobre segurança e prevenção;
- **proativa**, informando antes de ser perguntado, especialmente em riscos climáticos.

2.5. Direcionamento para diferentes públicos

Adaptamos a forma de comunicação conforme o público:

- **Consumidores em geral:** atualizações, orientações e informações de segurança.
- **Consumidores essenciais (como hospitais):** comunicação antecipada e direta em caso de risco.
- **Poder Público e Defesa Civil:** informações técnicas e alinhamento de ações.
- **Imprensa:** dados oficiais, notas e detalhes operacionais.
- **Colaboradores:** mensagens internas para garantir alinhamento e consistência.

2.6. Por que fazemos isso

Nosso propósito é manter a população informada, segura e tranquila mesmo em momentos de maior instabilidade climática ou operacional.

Uma comunicação clara e responsável reduz riscos, orienta melhores decisões e fortalece a confiança entre a distribuidora e a sociedade.

3. PÚBLICOS DE INTERESSE

A estratégia de comunicação contempla todos os públicos que precisam de informação rápida, segura e alinhada durante eventos climáticos, operacionais ou emergenciais.

3.1. Consumidores em geral

Representam a maior parte dos usuários e precisam de informações objetivas sobre:

- falta de energia;
- riscos climáticos;
- previsão de restabelecimento;
- canais de atendimento;
- orientações de segurança em situações adversas.

3.2. Consumidores críticos e essenciais

Incluem hospitais, unidades de saúde, sistemas de água, telecomunicações, órgãos de segurança e clientes dependentes de energia para sobrevivência.

Para esse grupo, a comunicação é:

- antecipada;
- personalizada;
- com prioridade e detalhamento técnico;
- acompanhada de contatos diretos em caso de risco.

3.3. Órgãos de Defesa Civil e Corpo de Bombeiros

A comunicação com esses órgãos é contínua e integrada:

- troca de dados em tempo real;
- alinhamento sobre áreas de risco, quedas de árvores, alagamentos e deslizamentos;
- definição de ações combinadas para proteger a população.

3.4. Imprensa

Garantimos que veículos de comunicação recebam:

- notas oficiais atualizadas;
- posicionamento institucional;
- dados operacionais;
- entrevistas com porta-vozes treinados e autorizados.

3.5. Forças de segurança

São informadas sobre:

- locais interditados;
- riscos de cabos rompidos;
- áreas onde há equipes trabalhando;
- ações combinadas de segurança viária e patrimonial.

3.6. Colaboradores

O público interno precisa estar alinhado e atualizado, pois representa a Energisa no atendimento ao cliente.

Recebem:

- boletins diários durante eventos críticos;
- orientação sobre condutas;
- alinhamento de mensagens;
- informações sobre prioridades operacionais.

3.7. Poder Público

A comunicação com o Poder Público e com a ANEEL segue um fluxo unificado e baseado em critérios objetivos, garantindo agilidade, transparência e total aderência à REN 1.137 e ao Ofício Circular nº 77/2025-SFT/ANEEL. Sempre que ocorrer uma interrupção relevante — incluindo desligamentos que afetem todo um município ou volumes iguais ou superiores a 50 mil unidades consumidoras em dias normais e 25 mil em datas festivas, com duração mínima de 1 hora — o Poder Público municipal e/ou estadual é notificado imediatamente, após esse período, exceto nos casos em que a recomposição ocorra antes. O Centro de Operação da distribuidora aciona a área comercial, que realiza a comunicação aos representantes oficiais (municipais, estaduais ou distritais), por meio dos canais designados: telefone e WhatsApp. O processo inclui também o envio de alertas climáticos, assegurando uma atuação integrada, tempestiva e alinhada institucionalmente.

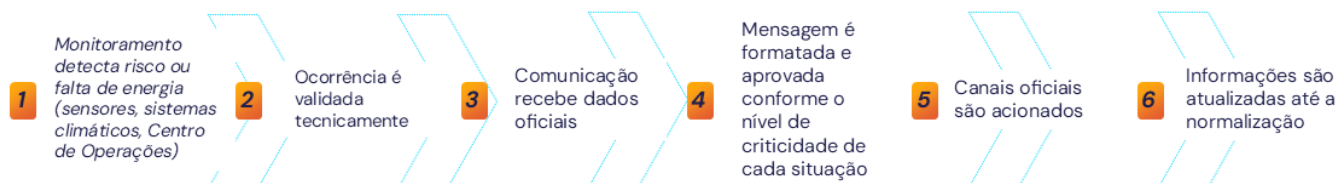
Fornecemos informações técnicas essenciais para decisões de mobilização:

- atualização sobre áreas afetadas;
- impactos em serviços essenciais;
- reforço de equipes em campo;
- riscos estruturais na região.

4. PROCEDIMENTOS E FLUXOS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação segue um fluxo estruturado, que garante precisão, agilidade e uniformidade de informações.

4.1. Fluxo simplificado



4.2. Critérios de ativação

Os protocolos são acionados quando há:

- eventos climáticos severos;
- riscos à população;
- falhas na rede com grande impacto;
- ocorrências que podem gerar desinformação;
- necessidade de reforço de equipes ou acionamento de contingências.

4.3. Prazos

- Primeira comunicação: até 15 minutos ou dentro de uma hora, após identificarmos a causa da interrupção com atualizações frequentes, conforme a execução dos atendimentos até o retorno do fornecimento de energia.

4.4. Escalonamento interno

- **Nível 1:** eventos locais – gestão regional coordena.
- **Nível 2:** eventos regionais – envolvem gerências e comunicação corporativa.
- **Nível 3:** eventos críticos – acionam diretoria e comitês estratégicos.
- **Nível 4:** eventos severos – acionam diretoria e comitês estratégicos.

Importante destacar que os acionamentos e níveis de contingência são determinados prioritariamente a partir do Painel Gerencial de Contingência que deverá estar exposto nos Centros de Operação Integrado (COI) de cada distribuidora.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A distribuidora utiliza múltiplos canais, oferecendo informações rápidas e acessíveis para todos os públicos.

5.1. Canais externos de atendimento ao cliente

- **Site institucional (www.energisa.com.br):** mapas de interrupção, alertas climáticos e notícias.
- **Aplicativo – Energisa On:** acompanhamento do fornecimento por endereço, notificações e registro de ocorrências.

- **SMS e WhatsApp – Gisa:** alertas emergenciais, previsões e orientações.
- **Redes sociais @energisa:** atualizações frequentes, vídeos e orientações de segurança.
- **E-mail:** usado para conteúdos detalhados, comunicados a grupos específicos e consumidores essenciais.
- **Imprensa:** notas, entrevistas e boletins de situação.
- **Postos de atendimento físico:** orientações presenciais, materiais informativos e mensagens padronizadas.

5.2. Canais internos

- Intranet corporativa
- Comunicados internos
- Briefings para equipes de campo
- Rádio corporativa
- Canais de voz/Teams para alinhamentos rápidos

6. REGRAS DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES CRÍTICAS

Mensagens críticas precisam ser seguras, claras e completas.

6.1. Tipos de mensagens

- **Aviso preventivo:** quando há possibilidade de eventos climáticos agressivos.
- **Alerta de risco:** quando o evento se torna iminente.
- **Informação sobre interrupção:** motivo, área afetada e previsões.
- **Emergência:** riscos à população, orientações de segurança.
- **Atualização:** status, ações em curso, evolução dos reparos.
- **Normalização:** confirmação do restabelecimento.

6.2. Conteúdo obrigatório

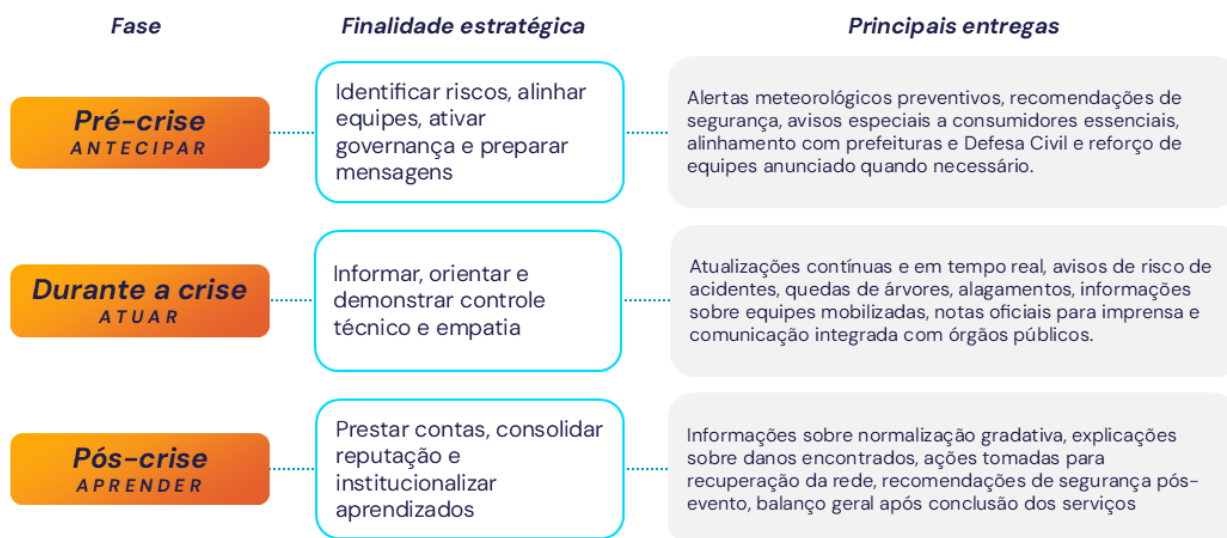
Toda mensagem deve incluir:

- o que aconteceu;
- local/área afetada;
- medidas adotadas pela distribuidora;
- previsões de normalização (se houver);
- orientações de segurança;
- canais oficiais para acompanhamento.

6.3. Periodicidade

- Primeira comunicação: até 15 minutos ou dentro de uma hora, após identificarmos a causa da interrupção com atualizações frequentes, conforme a execução dos atendimentos até o retorno do fornecimento de energia.

7. COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA

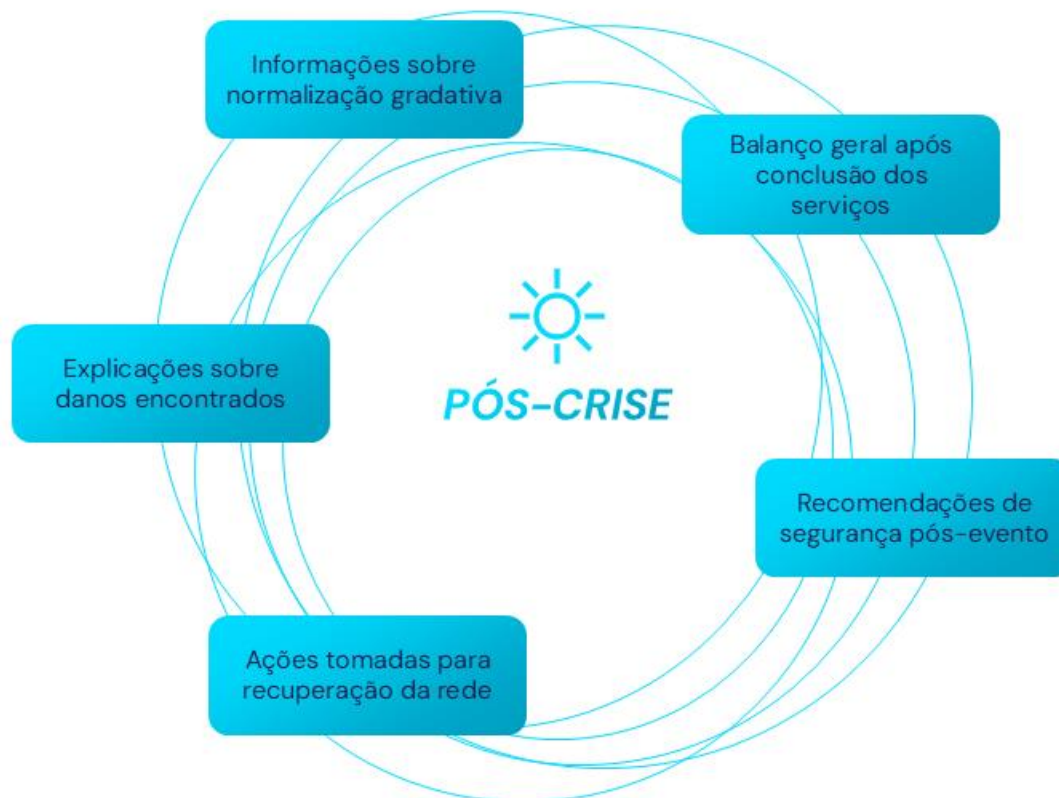


7.1. Pré-crise

- Alertas meteorológicos preventivos.
- Recomendações de segurança.
- Avisos especiais a consumidores essenciais.



7.3. Pós-crise



8. INTEGRAÇÃO COM O PLANO DE CONTINGÊNCIA

A comunicação é totalmente integrada ao plano operacional da distribuidora. Isso significa que:

- segue os mesmos níveis de ativação e critérios de risco;
- acompanha as ações de reforço de equipes e manobras operativas;
- reflete as prioridades definidas para clientes essenciais;
- está conectada aos planos de poda preventiva e manejo da vegetação;
- participa dos simulados anuais de contingência.

Essa integração garante que as informações divulgadas ao público estejam sempre alinhadas com as ações reais em campo.

9. INTEGRAÇÃO COM O PLANO DE MANEJO

O Plano de Manejo do Grupo Energisa pode ser acessado no site da empresa ou diretamente pelo [link](#).

10. INDICADORES E MONITORAMENTO

A distribuidora monitora diversos indicadores para avaliar a qualidade e a eficiência da comunicação.

10.1. Principais métricas

- Tempo da primeira comunicação após o evento.
- Alcance e entrega das mensagens em todos os canais.
- Engajamento e interação em redes sociais.
- Redução de dúvidas e reclamações nos canais de atendimento.
- Nível de satisfação dos consumidores após o evento.
- Consistência e atualização das informações divulgadas.

10.2. Relatórios pós-evento

Após cada evento crítico, é produzido um relatório com:

- análise do atendimento;
- eficácia dos canais;
- sugestões de melhoria;
- consolidação das informações para envio à ANEEL, quando necessário.

11. RESPONSÁVEIS E GOVERNANÇA

A comunicação em contingências segue uma governança clara e articulada.

11.1. Responsáveis



11.2. Princípio central

A governança existe para garantir que a população receba informações seguras, consistentes e confiáveis, especialmente em momentos de risco.

11.3. Modelos de templates/mensagens

Mantemos nossos clientes informados através de múltiplos canais, porém, fique atento e desconfie de qualquer informação que receba fora de nossos canais oficiais.

A primeira comunicação acontece em até 15 minutos ou dentro de uma hora, após identificarmos a causa da interrupção com atualizações frequentes, conforme a execução dos atendimentos até o retorno do fornecimento de energia.

Assim é a formatação da mensagem que chegará até o cliente:



12. CONTATOS

- Vegetação/Poda
- Consumidores
- Imprensa