PLANO DE COMUNICAÇÃO

Consumidores, Poder Público e mídia - REN ANEEL nº 1.137/2025

Controle e aprovação

Versão	Data	Descrição	Elaboração	Aprovação
01	2026	Adequação à REN ANEEL nº 1.137/2025 e atualização operacional.	Responsável técnico	Diretoria

Nota: a versão controlada deve conter os responsáveis pela elaboração, validação e aprovação. A versão publicada deve observar a REN ANEEL nº 1.137/2025, a LGPD e as regras internas de segurança da informação.

1. Objetivo

Estabelecer o fluxo, os canais, os prazos, as responsabilidades e o conteúdo mínimo das comunicações relacionadas a interrupções, contingências e situações de emergência, de forma integrada ao Plano de Contingência.

2. Abrangência

Aplica-se às comunicações com consumidores e demais usuários, Poder Público, ANEEL e mídia, bem como às áreas internas responsáveis por gerar, validar e divulgar informações.

3. Fluxo operacional da informação

Etapa	Origem	Ação	Destino
1. Reconhecimento	COD/sistemas/atendimento	Abrir ocorrência, delimitar área e iniciar apuração da causa.	Áreas operacionais.
2. Diagnóstico	Equipe/COD	Atualizar causa provável, UCs afetadas e previsão.	Comercial/Comunicação.
3. Comunicação inicial	Comercial/Comunicação	Disparar mensagem automática e publicar informação aplicável.	Consumidores afetados.
4. Evento crítico	Coordenação	Acionar protocolo institucional.	Poder Público/ANEEL conforme procedimento.
5. Atualização	COD	Atualizar status, previsão, UCs e equipes.	Site/canais e partes interessadas.
6. Normalização	COD	Encerrar ocorrência e comunicar normalização quando aplicável.	Consumidores e partes interessadas.

4. Comunicação aos consumidores

Após o conhecimento da causa, a CERBRANORTE deve comunicar a provável causa, área afetada e tempo previsto para normalização em até 15 minutos. Independentemente do momento de identificação da causa, essas informações devem ser comunicadas em até 1 hora após o reconhecimento da ocorrência.

A comunicação regulatória deve ser realizada obrigatoriamente por aplicativo de mensagens, com envio automático aos consumidores afetados. Site, aplicativo e redes sociais podem complementar a divulgação.

Conteúdo mínimo	Descrição
Motivo da interrupção	Causa/fato gerador, quando disponível.
Área afetada	Município, bairro ou delimitação geográfica disponível.
UCs impactadas	Quantidade estimada/atualizada.
Previsão	Melhor estimativa disponível para restabelecimento.
Atualização	Alterações de previsão e fatos relevantes.

5. Transparência no sítio eletrônico

O sítio eletrônico deve disponibilizar, com atualização a cada 30 minutos, o total de UCs afetadas por interrupções, discriminado em mapa por bairro, no mínimo, ou visualização interativa equivalente, além da distribuição por faixas de duração de 1h, 3h, 6h, 12h, 24h e 48h ou mais.

Informação das ocorrências abertas - atualização a cada 30 min
Código/número da ocorrência
Município/bairro
Data e hora de início
Tipo: programada ou não programada
Status: Em preparação / Em deslocamento / Em execução
UCs interrompidas na ocorrência e total da área
Duração hh:mm
CHI da ocorrência e total
Quantidade de ocorrências por município e total
Quantidade de equipes por município e total
Estágio da operação conforme Plano de Contingência

6. Comunicação com o Poder Público

A CERBRANORTE deve solicitar previamente aos Poderes Públicos municipal e estadual a indicação de até dois representantes oficiais para recebimento de comunicações de emergência. Os canais oficiais devem permanecer acessíveis e operacionais durante a crise.

- Notificar imediatamente o Poder Público após identificação de evento crítico.
- Utilizar canais oficiais previamente estabelecidos.
- Manter protocolo de alertas para interrupções e situações que demandem apoio imediato.
- Realizar comunicação formal anual aos representantes, detalhando a execução dos protocolos e promovendo familiarização com os procedimentos.
- Manter cadastro interno dos representantes e contatos, sujeito à LGPD e atualização periódica.

7. Comunicação com a ANEEL

A área responsável deve observar o procedimento de comunicação e acompanhamento de crises estabelecido pela ANEEL e manter os dados necessários à futura integração por API ou solução tecnológica segura, conforme instrução técnica da Agência.

8. Comunicação com mídia e redes sociais

As informações públicas devem ser coerentes com os dados operacionais validados pelo COD, evitando previsões sem base técnica. Em eventos relevantes, a comunicação institucional deve publicar atualizações objetivas sobre área afetada, causa provável, ações em andamento, segurança e previsão de restabelecimento.

9. Matriz de canais e responsabilidades

Situação	Prazo/gatilho	Canal	Público	Responsável
Interrupção com causa conhecida	Até 15 min após conhecimento da causa	aplicativo de mensagens	Consumidores afetados	Comercial/Atendimento + COD
Interrupção sem causa definida	Até 1h do reconhecimento	aplicativo de mensagens	Consumidores afetados	Comercial/Atendimento + COD
Atualização de ocorrência	Sempre que houver alteração relevante	app; site; redes sociais quando aplicável	Consumidores afetados	Comercial/Comunicação
Dados de ocorrências abertas	A cada 30 min	Site	Público geral	TI/COD/Comercial
Evento crítico	Imediatamente após identificação	Canal oficial previamente pactuado	Poder Público	Coordenação institucional
Alerta/contingência relevante	Conforme Plano de Contingência	Canais internos + institucionais	Equipes e partes interessadas	Coordenador da contingência
Normalização	Após confirmação operacional	Canais disponíveis	Afetados/partes interessadas	COD + Comunicação

10. Modelos de mensagens

Interrupção - causa em apuração: “CERBRANORTE informa interrupção de energia em [área]. Equipes estão atuando. Previsão inicial de normalização: [hora/período], sujeita a atualização conforme evolução dos serviços.”

Interrupção - causa identificada: “CERBRANORTE informa que a interrupção em [área] está relacionada a [causa provável]. Há aproximadamente [n] unidades afetadas. Previsão de normalização: [hora/período].”

Evento severo: “Devido a [evento], há múltiplas ocorrências na área de concessão/permissão. Equipes próprias e de apoio estão mobilizadas. Priorize a segurança e não se aproxime de cabos ou estruturas danificadas. Atualizações oficiais serão divulgadas nos canais da CERBRANORTE.”

11. Testes, registros e revisão

Os canais, listas de contatos, automações e fluxos devem ser testados periodicamente e após mudanças relevantes. Devem ser preservadas evidências dos disparos, publicações, contatos institucionais e falhas identificadas. O plano deve ser atualizado quando necessário e publicado em até 30 dias após a edição de nova versão.