

CONTEÚDO

1. OBJETIVOS E ÁREA DE APLICAÇÃO DO PLANO.....	1
2. DESCRIÇÃO.....	1

1. OBJETIVOS E ÁREA DE APLICAÇÃO DO PLANO

O Plano de Comunicação de Contingências tem o objetivo de manter os clientes e demais stakeholders informados, de forma rápida, sobre as emergências envolvendo a distribuidora, incluindo: os impactos causados à rede elétrica; a mobilização e as medidas adotadas para normalizar o fornecimento de energia dos clientes afetados; e a evolução do panorama de restabelecimento. O documento detalha as ações e canais de comunicação por tipo de público nas situações de acionamento por falta de energia.

O Plano de Comunicação e suas ações são acionados conforme **Protocolo de Emergência**, que estabelece níveis de criticidade para diferentes cenários de clientes sem fornecimento de energia, conforme abaixo:



2. DESCRIÇÃO

Abaixo segue o detalhamento das ações de comunicação por tipo de público:

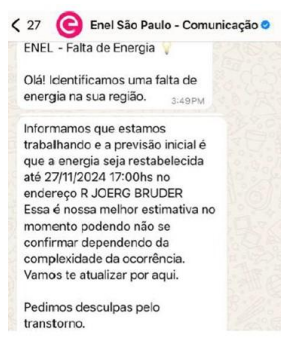
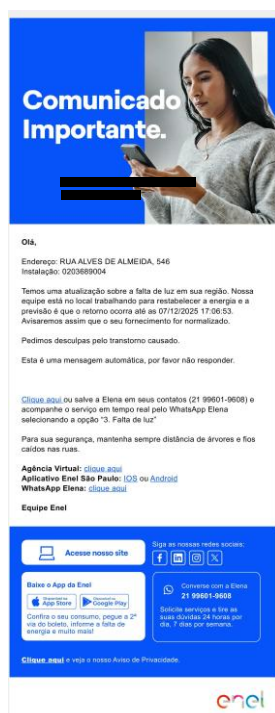
a) Comunicação massiva com Clientes e Público em Geral, incluindo Poder Público:



- Pré-alertas: envio de comunicações sobre alerta de eventos climáticos por e-mail e SMS



- Comunicação proativa de falta de energia: envio de mensagem (WhatsApp e/ou e-mail) para os clientes desligados, informando que a distribuidora já está ciente da falta de energia da região. Importante: os consumidores devem zelar por manter sua base de dados atualizada perante a concessionária para que possam receber as mensagens e comunicações da Enel em conformidade com o presente Plano de Comunicação.





b) Comunicação Externa e Interna

Como parte da estratégia de Comunicação e, conforme avaliação interna e criticidade do evento climático, são realizadas:

- Divulgação à imprensa de notas periódicas, com atualização do cenário e medidas adotadas;
- Sempre que necessário, coordenação de entrevistas para apresentar o panorama do evento climático, medidas adotadas, mobilização de equipes etc;
- Publicações de informações em redes sociais (Stories, feed, vídeos, etc) e atualização periódica do site (darksite);
- Em caso de necessidade, poderá ser ativado um plano emergencial de publicidade para ampliar o alcance das informações.
- Divulgação interna a todos os colaboradores das medidas adotadas na contingência.

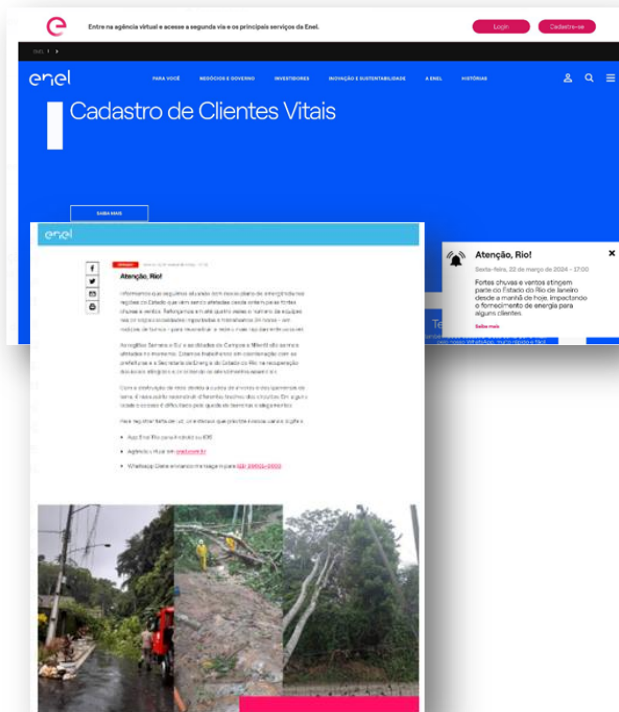


Enel aciona plano de emergência no fim de semana se precavendo a aviso de temporais

A empresa diz que vai reforçar em três vezes o contingente operacional. Segundo a Enel, o aumento também inclui funcionários dos canais de atendimento para ocorrências de falta de luz

Por Folhapress — São Paulo
19/01/2024 10h43 - Atualizado

Valor





c) Comunicação com Autoridades e Governos:

A Enel mantém uma estratégia estruturada, permanente e dedicada de comunicação com Autoridades e Governos, com o objetivo de garantir **coordenação integrada, tempestividade na troca de informações e priorização de ações conjuntas** em situações de contingência, emergência ou crise decorrentes de eventos climáticos severos ou outras ocorrências relevantes no sistema elétrico.

Para esse fim, são disponibilizados **canais exclusivos e oficiais** de comunicação às prefeituras municipais, Defesa Civil, órgãos estaduais, concessionárias de serviços essenciais e demais entidades públicas, assegurando acessibilidade contínua e confiabilidade das informações. Esses canais incluem, mas não se limitam a:

- **Linha telefônica dedicada**, com funcionamento ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), voltadas ao atendimento emergencial do Poder Público;
- **Contato telefônico e WhatsApp de executivos de relacionamento poder público** por prefeitura, estado e demais entidades municipais, estaduais e federais e suas autarquias para assegurar coordenação, priorização e ações integradas com as operações da distribuidora
- **Canais institucionais e Grupos de WhatsApp**, destinados ao envio e recebimento de alertas, atualizações operacionais e alinhamentos táticos em tempo real;
- **Endereços de e-mail governamentais específicos**, utilizados para comunicações formais, registros oficiais e compartilhamento de documentos não emergenciais;
- **Portais e ambientes digitais de comunicação**, para abertura de ocorrências em unidades consumidoras em área logada.
- **Salas de Contingência/Gabinete de crise** sob demanda em cooperação com as Prefeituras e Estado, em conjunto com outros órgãos para priorizações e plano de recuperação.

A distribuidora assegura que tais canais permaneçam **operacionais, atualizados e amplamente divulgados** aos entes públicos, designando representantes formais responsáveis pela interlocução institucional e mantendo atualizada a lista de contatos e responsáveis de ambas as partes, conforme previsto na regulamentação vigente.



Esses mecanismos visam **facilitar a tomada de decisão conjunta**, apoiar ações coordenadas de campo, como desobstrução de vias, apoio à segurança operacional e priorização de atendimentos críticos, além de garantir que o Poder Público disponha de informações claras e atualizadas para comunicação com a sociedade.

Sempre que caracterizado um **evento crítico**, a comunicação com as Autoridades e Governos é realizada de forma **imediata**, conforme protocolos definidos no Plano de Contingência, assegurando aderência aos prazos, critérios e responsabilidades estabelecidos pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

d) Relatórios e Transparência:

- Publicação de boletins com previsões meteorológicas e relatórios de impacto para o Conselho de Consumidores, órgãos reguladores e outras entidades de supervisão.
- Mapa da Transparência: site da distribuidora disponibiliza um mapa do estado de fornecimento na área de concessão.