

Plano de Comunicação Contingências

Versão nº. 01

Data publicação: 29/01/2026

Assunto: Plano de Comunicação Contingências Enel Brasil**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

Alerta de Chuva.

Ola,
Fortes rajadas de vento estão previstas para hoje, 23/06/2025.
Achamos nosso plano de contingência para eventos climáticos e estamos mobilizados com o reforço das nossas equipes de campo e canais de atendimento.

Caso precise falar conosco, priorize nossos canais de atendimento digitais:

Site: [clique aqui](#)
Aplicativo Enel São Paulo: iOS ou Android.
WhatsApp Elena: [clique aqui](#).

Reforçamos as dicas importantes de segurança com a rede elétrica em caso de tempestades.

- ⚠ Não se aproxime de cabos partidos.
- ⚡ Não encoste em objetos metálicos como semáforos, postes, pontos de ônibus, grades e portões.
- ⚡ Em caso de ventos intensos, procure abrigos seguros e longe de postes, árvores e fiação elétrica.

Equipe Enel

Acesse nosso site | Siga as nossas redes sociais:
[Site](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Twitter](#)
Baixe o App da Enel | [App Store](#) | [Google Play](#)
Confira o seu consumo, pegue a 2ª via do boleto, informe a falta de energia e muito mais!

[Clique aqui](#) e veja o nosso Aviso de Privacidade.

Hoje, 12:29

Alerta Enel: fortes rajadas de vento estão previstas para hoje. Se precisar falar conosco, priorize nossos canais digitais: <https://shre.ink/xEbc>

- 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.

Comunicado Importante.

Ola,
Endereço: RUA ALVES DE ALMEIDA, 546
Instalação: 0203689004

Temos uma atualização sobre a falta de luz em sua região. Nossa equipe está no local trabalhando para restabelecer a energia e a previsão é que o retorno ocorra até as 07/11/2025 17:05:53. Avisearemos assim que o seu fornecimento for normalizado.

Pedimos desculpas pelo transtorno causado.

Esta é uma mensagem automática, por favor não responder.

[Clique aqui](#) ou salve a Elena em seus contatos (21 99601-9608) e acompanhe o serviço em tempo real pelo WhatsApp Elena selecionando a opção "3. Falta de luz".

Para sua segurança, mantenha sempre distância de árvores e fios caídos nas ruas.

Agência Virtual: [clique aqui](#)
Aplicativo Enel São Paulo: iOS ou Android
WhatsApp Elena: [clique aqui](#)

Equipe Enel

Acesse nosso site | Siga as nossas redes sociais:
[Site](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Twitter](#)
Baixe o App da Enel | [App Store](#) | [Google Play](#)
Confira o seu consumo, pegue a 2ª via do boleto, informe a falta de energia e muito mais!

[Clique aqui](#) e veja o nosso Aviso de Privacidade.

27 | Enel São Paulo - Comunicação | ENEL - Falta de Energia

Olá! Identificamos uma falta de energia na sua região. 3:49PM

Informamos que estamos trabalhando e a previsão inicial é que a energia seja restabelecida até 27/11/2024 17:00hs no endereço R JOERG BRUDER. Essa é nossa melhor estimativa no momento podendo não se confirmar dependendo da complexidade da ocorrência. Vamos te atualizar por aqui.

Pedimos desculpas pelo transtorno.



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 após alerta de fortes chuvas para o final de semana em SP

Milhares de pessoas ficaram sem energia na segunda semana de janeiro; a empresa atende cerca de 8 milhões de clientes

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, aumento também inclui funcionários dos canais de atendimento para ocorrências de falta de luz

Por Folhapress — São Paulo
15/01/2024 16h45 - Atualizado

ENEL | ENEL SÃO PAULO >

Tempestades Dezembro de 2025: Acompanhe nossa operação

Published on segunda-feira, 8 dezembro 2025



Ciclone extratropical
São Paulo, 10 de dezembro

Após os impactos do ciclone extratropical que atingiu o estado de São Paulo, nossas equipes seguem nas ruas trabalhando para restabelecer o fornecimento de energia aos clientes afetados e garantir que o serviço seja normalizado com segurança.

Se precisar falar com a gente, utilize nossos canais digitais:

- Site: www.enel.com.br
- App: Enel São Paulo (iOS e Android)
- WhatsApp (Enel): (21) 99501-9608
- Central de Atendimento: 0800 727 2120

Carol_teno 3 min

Enel Clientes Brasil
@EnelClientesBR
Atenção, São Paulo!

Informamos que restabelecemos o fornecimento de energia para 78% dos clientes impactados pelas fortes chuvas e rajadas de vento de até 55 km/h que atingiram nossa área de concessão na noite de ontem (15). As regiões Norte e Oeste são as mais afetadas.

1:37 PM · 16 de nov de 2023 · 1.753 Visualizações

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.