



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIAS CLIMATICAS

PQC

022

VERSÃO

01

VIGÊNCIA

29/01/2026

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	01
6	DESENVOLVIMENTO	01
7	REGISTROS	01
8	LISTA DE APROVAÇÃO E HISTORICO DE REVISÕES	01

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para a comunicação da CERC durante interrupções no fornecimento de energia elétrica, garantindo comunicação clara, tempestiva e confiável aos consumidores, órgãos públicos e demais partes interessadas durante a ocorrência de eventos climáticos extremos e demais contingências operacionais, em conformidade com a REN ANEEL nº 1.137/2025."

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se às áreas operacionais, atendimento, comunicação, administrativo e gestão da CERC, abrangendo todas as ocorrências de interrupção do fornecimento na área de atuação da cooperativa.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- REN ANEEL nº 1.137/2025.

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.

Comitê de gerenciamento de crise: grupo formado por representantes das áreas estratégicas da CERC responsável pela coordenação das ações operacionais e de comunicação durante eventos críticos.

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

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

Órgãos Públicos: Prefeituras Municipais, Coordenadorias Municipais de Proteção e Defesa Civil do Estado do Rio de Janeiro e demais instituições que atuem na gestão de emergências.



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIAS CLIMATICAS

PQC

022

VERSÃO

01

VIGÊNCIA

29/01/2026

PÁGINA

2 de 4

5. RESPONSABILIDADES

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

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

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

Relações Institucionais: Contato e alinhamento contínuo com Prefeituras, Defesa Civil, FECOERJ ANEEL/ARSESP.

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

6. DESENVOLVIMENTO

6.1 Regras Básicas de Comunicação

A comunicação deve utilizar apenas informações oficiais da Operação; informar causa provável, área afetada e previsão de restabelecimento quando disponíveis; manter atualizações durante a ocorrência; utilizar URA telefônica, redes sociais e comunicação direta com órgãos públicos em eventos críticos

6.2 Classificação dos Cenários Operacionais

NIVEL	DESCRIÇÃO DO CENÁRIO	AÇÃO DE COMUNICAÇÃO
N1 = NORMAL	Operação dentro da normalidade	Canais de atendimento telefônico padrão, atendimento presencial.
N2 = ATENÇÃO	Previsão de condições meteorológicas adversas	Disparo de alertas preventivos aos consumidores e cooperados por canais oficiais.
N3 = ALERTA	Aumento significativo das ocorrências e consumidores afetados	N2 + Mensagem na URA (Atendimento Eletrônico), notas nas Redes Sociais, boletins para imprensa local.
N4 = EMERGÊNCIA	Evento de grande impacto ou comprometimento generalizado da operação	N3 + Comunicação direta e contínua com Prefeituras, Defesa Civil, e órgãos reguladores..



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIAS CLIMATICAS

PQC

022

VERSÃO

01

VIGÊNCIA

29/01/2026

PÁGINA

3 de 4

6.3 Matriz de Comunicação

Situação	Público	Canal	Informação
Interrupção confirmada	Consumidores	URA Telefônica	Confirmação da interrupção e previsão de restabelecimento.
Interrupção confirmada	Consumidores	Redes sociais	Área afetada, causa provável e previsão.
Evento crítico	Consumidores/Sociedade	Redes sociais	Atualizações periódicas e orientações.
Evento crítico	Prefeitura e Defesa Civil e demais órgãos necessários	Telefone e e-mail	Situação, impactos e ações adotadas.

6.4 Ações Pré, Durante e Pós-Crise

• Pré-crise

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.

Avisos Digitais e Redes Sociais: Publicação de artes informativas nas redes oficiais da CERCI.
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, cooperados com suporte vital e órgãos públicos se necessário)

• Durante a crise

Ativação do Protocolo Reputacional: Acionamento da Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais junto ao Comitê de gerenciamento para coordenação das notas públicas.

Atualização de Mensagens Automáticas (URA): Atualização periódica da saudação do Call Center (0800), informando as regiões mais afetadas e a estimativa média de restabelecimento.

Relacionamento com Imprensa Local: Disponibilização de boletins informativos aos veículos de imprensa dos municípios afetados, com foco na transparência dos trabalhos de campo.

Articulação Institucional: Mantida linha direta com Prefeitos, Defesa Civil e Corpo de Bombeiros para atualização dos casos de emergência comunitária.

• Pós-crise

Comunicado de Normalização: Publicação do encerramento da contingência e normalização do sistema elétrico nos canais institucionais.



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIAS CLIMATICAS

PQC

022

VERSÃO

01

VIGÊNCIA

29/01/2026

PÁGINA

4 de 4

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 e call center.

7. REGISTROS

- Relatório de Desempenho de Comunicação.

8. TABELA DE APROVAÇÕES E HISTÓRICO DE REVISÕES

Data de atualização: xx/08/2026		Controle de Revisões		
Elaborado por: Samuel Vieira da Silva	Data	Versão	Descrição	
	20/01/2026	01	Elaboração inicial conforme necessidade.	
Revisado por: Luane Souza Rubim Gonçalves	23/01/2026	01	Revisado: Estrutura e diagramação do documento.	
Aprovado por: Helon Alves Marins	28/01/2026		Aprovado.	