



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM OCORRÊNCIAS CLIMÁTICAS

CÓDIGO	NP-020
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	25/08/2026
PÁGINA	1 de 6

1. FINALIDADE E PRINCÍPIOS

Este Plano Institucional de Comunicação estabelece diretrizes para organizar a comunicação da CERVAM em situações que possam afetar o fornecimento de energia elétrica, o atendimento aos cooperados e consumidores e partes interessadas durante a ocorrência de eventos climáticos extremos e contingências operacionais.

A comunicação deverá apoiar a operação, facilitar o acesso dos cooperados e consumidores às informações disponíveis e assegurar que os posicionamentos institucionais sejam coerentes com os dados técnicos confirmados.

São princípios deste plano:

- Clareza: utilizar linguagem objetiva e compreensível.
- Tempestividade: comunicar informações relevantes assim que houver dados confiáveis para divulgação.
- Coerência: manter a mesma informação essencial nos diferentes canais.
- Segurança: priorizar orientações que reduzam riscos à população e às equipes.
- Rastreabilidade: manter registro das comunicações relevantes realizadas durante a ocorrência.
- Responsabilidade: evitar estimativas ou afirmações sem confirmação técnica ou autorização institucional.

2. SITUAÇÕES QUE PODEM ACIONAR O PLANO

O plano poderá ser utilizado de forma parcial ou integral, conforme a dimensão da ocorrência. Entre as situações de referência estão:

- tempestades, ventos fortes, chuvas intensas e descargas atmosféricas.
- queda de árvores, postes ou estruturas da rede de distribuição.
- interrupções que atinjam quantidade relevante de consumidores ou áreas estratégicas.
- ocorrências com risco à população ou necessidade de atuação conjunta com órgãos públicos.
- acidentes ou eventos que exijam comunicação preventiva de segurança.
- situações de emergência ou calamidade que dificultem o atendimento normal.
- eventos que provoquem aumento excepcional da procura pelos canais de atendimento.
- qualquer ocorrência que, a critério da gestão, possa produzir repercussão institucional relevante.



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM OCORRÊNCIAS CLIMÁTICAS

CÓDIGO	NP-020
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	25/08/2026
PÁGINA	2 de 6

3. MODELO DE ATIVAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

As ações relacionadas à comunicação serão definidas pela combinação entre extensão do evento, quantidade de consumidores afetados, duração estimada, risco à segurança e necessidade de articulação externa.

Faixa	Característica	Resposta de comunicação
A – Rotina	Ocorrências pontuais e atendimento dentro da capacidade normal.	Canais regulares e respostas individualizadas.
B – Monitoramento	Previsão ou início de evento com potencial de aumento de ocorrências.	Disparo de alertas preventivos via SMS/ WhatsApp.
C – Mobilização	Evento relevante com múltiplas ocorrências ou aumento expressivo de demanda.	Atualizações periódicas, comunicação institucional e mensagens de reforço do monitoramento e orientação preventiva. Reforço de equipes de atendimento e operacional.
D – Emergência	Impacto amplo, risco relevante ou necessidade de coordenação extraordinária.	Comunicação contínua até a estabilização. Alinhamento de ações com órgãos externos, como Defesa Civil, Corpo de Bombeiros e Prefeituras, quando necessário.

O nível de contingência D – Emergência, determina o acionamento do comitê para enfrentamento de eventos climáticos adversos, sendo sempre prioridade a comunicação e o atendimento, em todos os níveis detalhados acima, aos consumidores usuários de equipamentos de suporte essencial à vida.

4. ARQUITETURA DOS CANAIS

A CERVAM deverá direcionar cada informação para o canal mais adequado, sem obrigatoriedade de utilizar todos os meios em todas as ocorrências.



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM OCORRÊNCIAS CLIMÁTICAS

CÓDIGO	NP-020
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	25/08/2026
PÁGINA	3 de 6

Canal	Uso prioritário
Atendimento ao consumidor	Registro de falta de energia, esclarecimentos e orientação individual.
WhatsApp / mensagens diretas	Avisos e atualizações quando o recurso estiver disponível e autorizado.
Site institucional	Informações consolidadas, comunicados e orientações permanentes.
Redes sociais	Avisos públicos, orientações de segurança e atualizações de interesse coletivo.
Telefone / atendimento eletrônico	Orientação aos consumidores e direcionamento das demandas.
E-mail institucional	Comunicação formal com instituições, fornecedores e demais partes interessadas.
Imprensa / rádio	Posicionamentos institucionais em ocorrências com interesse público relevante.
Comunicação direta com Poder Público	Alinhamento de informações em eventos com impacto comunitário.

5. FLUXO DE INFORMAÇÃO EM OCORRÊNCIAS

- 1. Identificação: a ocorrência é registrada pelos canais operacionais e/ou de atendimento.
- 2. Validação: a área técnica confirma o que ocorreu, áreas atingidas e demais dados disponíveis.
- 3. Classificação: a gestão define a intensidade de comunicação necessária.
- 4. Preparação: a mensagem é redigida em linguagem adequada ao público.
- 5. Autorização: informações institucionais de maior impacto são validadas pelo responsável competente.
- 6. Divulgação: a mensagem é publicada nos canais selecionados.
- 7. Atualização: novas informações são divulgadas conforme mudança relevante da situação.
- 8. Encerramento: após a normalização, registra-se o término da comunicação extraordinária e as lições aprendidas.

6. COMUNICAÇÃO ANTES DO EVENTO



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM OCORRÊNCIAS CLIMÁTICAS

CÓDIGO	NP-020
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	25/08/2026
PÁGINA	4 de 6

Quando houver indicação de condições meteorológicas adversas ou outra situação com potencial de impacto, a comunicação poderá ser antecipada para orientar os consumidores e preparar a estrutura interna.

- avaliar alertas meteorológicos e informações operacionais disponíveis.
- preparar mensagens de prevenção e segurança.
- verificar a disponibilidade dos canais de atendimento.
- alinhar os responsáveis pela atualização das informações.
- revisar contatos de órgãos públicos e instituições relevantes.
- orientar os consumidores a não se aproximarem de fios ou estruturas danificadas.

7. COMUNICAÇÃO DURANTE A OCORRÊNCIA

Durante a ocorrência, a comunicação deverá privilegiar informações úteis ao consumidor e compatíveis com o estágio real dos trabalhos. Sempre que houver informação técnica suficiente, as atualizações poderão contemplar:

- descrição resumida do evento.
- regiões ou áreas afetadas.
- situação das equipes e serviços em andamento.
- orientações de segurança.
- estimativa de normalização, somente quando houver base técnica para sua divulgação.
- novas informações relevantes que alterem a previsão anterior.

Quando a previsão de restabelecimento não puder ser determinada com segurança, deverá ser utilizada comunicação transparente, informando que as equipes permanecem mobilizadas e que uma nova atualização será realizada assim que houver informação confiável.

8. COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS EXTERNOS

Em eventos de maior repercussão, a CERVAM poderá manter comunicação coordenada com Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, órgãos reguladores, imprensa e demais instituições diretamente envolvidas.

As informações fornecidas externamente deverão seguir o mesmo conteúdo essencial utilizado nos canais oficiais da CERVAM, evitando divergências entre os públicos.

9. ORIENTAÇÕES PADRÃO DE SEGURANÇA



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM Ocorrências Climáticas

CÓDIGO	NP-020
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	25/08/2026
PÁGINA	5 de 6

Em situações que envolvam danos à rede elétrica, as comunicações deverão, quando pertinente, reforçar as seguintes orientações:

- não tocar em cabos, equipamentos ou estruturas danificadas.
- manter distância de fios caídos e de postes inclinados ou danificados.
- não tentar remover árvores ou objetos que estejam sobre a rede elétrica.
- impedir que crianças ou terceiros se aproximem da área de risco.
- comunicar imediatamente situações que ofereçam risco à segurança.

10. ENCERRAMENTO E AVALIAÇÃO

Após a estabilização da ocorrência, a área responsável deverá avaliar a necessidade de comunicado de encerramento e registrar as principais informações relacionadas à comunicação.

- canais utilizados.
- quantidade e frequência das atualizações.
- principais demandas recebidas.
- dificuldades encontradas.
- eventuais informações que precisaram ser corrigidas.
- oportunidades de melhoria para ocorrências futuras.

12. RESPONSABILIDADES

Responsável	Função no processo
Diretoria / Gerência	Aprovação de diretrizes e de comunicados estratégicos de maior impacto.
Área Técnica / Centro de Operação	Fornecer dados técnicos atualizados e validar informações sobre ocorrências e restabelecimento.
Atendimento Comercial	Registrar demandas, orientar consumidores e utilizar as informações oficiais disponibilizadas.
Diretoria / Gerência	Realizar articulação com Poder Público e demais instituições quando necessário.

13. MODELOS DE MENSAGENS

Interrupção em andamento: "A CERVAM informa que foi identificada uma ocorrência que afeta o fornecimento de energia em determinada região. As



PLANO DE COMUNICAÇÃO EM OCORRÊNCIAS CLIMÁTICAS

CÓDIGO	NP-020
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	25/08/2026
PÁGINA	6 de 6

equipes responsáveis já estão atuando para normalizar o serviço. Novas informações serão divulgadas conforme a evolução dos trabalhos.”

Orientação de segurança: “A CERVAM orienta a população a não se aproximar de cabos, postes ou demais estruturas da rede elétrica que estejam danificados. Em caso de situação de risco, mantenha distância e comunique a ocorrência pelos canais oficiais.”

Normalização: “A CERVAM informa que os serviços necessários para o restabelecimento do fornecimento na região foram concluídos e a situação encontra-se normalizada.”

Os modelos acima são referências e deverão ser adaptados à situação concreta antes da divulgação.

14. CONTROLE DO DOCUMENTO

Versão	Data	Alteração	Aprovador
1.0	25/08/2026		

15. APROVAÇÃO

Revisado por: Thiago Pazini Diogo
Analista Técnico

Revisado por: Vitor Hugo Delsin
Gerente

Aprovado por: Henrique Ribaldo Filho
Diretor Presidente