

	Plano de Comunicação Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	DOC: PLANO CONTINGÊNCIA VERSÃO: 1.1 DATA: 03/08/2026 APROVAÇÃO: DIR. EXECUTIVA NORMA: RN 1.137/2025 ANEEL
---	---	---

SUMÁRIO

1. OBJETIVO
2. AMBITO DE APLICAÇÃO
3. REGRAS BÁSICAS E MATRIZ DE CANAIS
4. AÇÕES PRÉ, DURANTE E PÓS-CRISE
5. RESPONSABILIDADES NA SALA DE CRISE

1. OBJETIVO

Este documento estabelece as diretrizes e os fluxos estratégicos do Plano de Comunicação da CERIPA (Cooperativa de Eletrificação Rural Itaí-Paranapanema-Avaré Ltda) para atendimento e informação aos cooperados, comunidade e partes interessadas durante a ocorrência de eventos climáticos extremos e contingências operacionais.

O objetivo central é assegurar a ****transparência, agilidade, clareza e padronização das informações**** referente às interrupções de energia elétrica, estimativas de restabelecimento e medidas de segurança, fortalecendo a confiança dos cooperados e protegendo a reputação institucional da CERIPA.

A atuação das equipes de ****Atendimento aos Consumidores e Cooperados (Comercial)****, ****Assessoria de Comunicação Comercial**** e ****Centro de Operação da CERIPA (COD)**** ocorre de forma 100% integrada, garantindo que a mensagem emitida externa e internamente seja unificada e alinhada com as ações técnicas de campo.

2. AMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as áreas operacionais, comerciais, administrativas e de comunicação da CERIPA, cobrindo o relacionamento com os cooperados rurais e urbanos dos municípios de Itaí, Paranapanema, Avaré, Arandu, Itatinga, Angatuba, Itapeva, Coronel Macedo, Taquarituba, Itaberá e Buri.

3. REGRAS BÁSICAS E MATRIZ DE CANAIS

As ações de comunicação são dimensionadas conforme a evolução do cenário climático e o aumento da volumetria de ocorrências emergenciais na rede de distribuição da CERIPA, variando do nível normal até a contingência extrema.

3.1 Matriz de Ativação dos Canais de Comunicação por Nível de Crise

Nº Documento: N/A	Categoria: Publicação Externa	Versão: 1.1	Aprovado por: Nelson Fuchikami Lopes	Data Publicação: 28/01/2026
----------------------	----------------------------------	----------------	---	--------------------------------

	Plano de Comunicação Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	DOC: PLANO CONTINGÊNCIA VERSÃO: 1.1 DATA: 03/08/2026 APROVAÇÃO: DIR. EXECUTIVA NORMA: RN 1.137/2025 ANEEL
---	---	---

Nível	Descrição do Cenário	Ações de comunicação e atendimento
N1 - NORMAL	Operação dentro da normalidade climática e operacional.	Canais de atendimento padrão (0800, aplicativo, atendimento presencial).
N2 - ATENÇÃO	Alerta de tempestade ou aumento moderado de ocorrências.	Disparo de alertas preventivos via SMS/WhatsApp aos consumidores e cooperados;
N3 - CONTIGENCIA	Tempestade severa confirmada com múltiplos estragos na rede rural/urbana.	N2 + Mensagem na URA (Atendimento Eletrônico), notas nas Redes Sociais, boletins para imprensa local e rádio.
N4 – CONT. EXTREMA	Evento severo generalizado (múltiplas estruturas danificadas, circuitos troncos fora).	N3 + Comunicação direta e contínua com Prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros e órgãos reguladores. Ampliação de Posições de Atendimento (PA).

3.2 Critério de Criticidade e Comunicação em Sala de Crise

O Nível de Contingência N4, associado ao atingimento do percentual crítico de cooperados sem energia, determina a indicação de abertura da ****Sala de Crise da CERIPA****.

Regra de Ouro de Comunicação em Crises:

Durante a vigência da Sala de Crise, todas as informações públicas, notas oficiais, boletins de rádio e posicionamentos à imprensa devem ser centralizados e emitidos exclusivamente pelo Comitê de Crise da CERIPA, garantindo unicidade do discurso e precisão técnica dos dados divulgados.

4. AÇÕES PRÉ, DURANTE E PÓS-CRISE

Nº Documento: N/A	Categoria: Publicação Externa	Versão: 1.1	Aprovado por: Nelson Fuchikami Lopes	Data Publicação: 28/01/2026
----------------------	----------------------------------	----------------	---	--------------------------------

	Plano de Comunicação Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	DOC: PLANO CONTINGÊNCIA VERSÃO: 1.1 DATA: 03/08/2026 APROVAÇÃO: DIR. EXECUTIVA NORMA: RN 1.137/2025 ANEEL
---	--	---

4.1 Ações Pré-Crise (Prevenção e Alerta Antecipado)

- **Monitoramento Meteorológico (Forecasting):** O time de comunicação e atendimento acompanha os boletins meteorológicos para planejar antecipadamente as campanhas de alerta aos cooperados.
- **Alertas Preventivos (WhatsApp/SMS):** Disparo de mensagens preventivas orientando o cooperado a se preparar para tempestades, indicando canais digitais de registro de falta de energia e cuidados com redes elétricas danificadas.
- **Avisos Digitais e Redes Sociais:** Publicação de artes informativas nas redes oficiais da CERIPA. 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, bombas de água e cooperados com suporte vital / home care).

4.2 Ações Durante a Crise (Resposta e Divulgação Continuada)

- **Ativação do Protocolo Reputacional:** Acionamento da Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais junto ao Comitê de Crise para coordenação das notas públicas.
- **Atualização de Mensagens Automáticas (URA / WhatsApp):** Atualização periódica da saudação do Call Center (0800), informando as regiões mais afetadas e a estimativa média de restabelecimento.
- **Relacionamento com Imprensa e Rádios Locais:** Disponibilização diária/periódica de boletins informativos aos veículos de imprensa dos municípios de Itaí, Paranapanema e Avaré, com foco na transparência dos trabalhos de campo.
- **Articulação Institucional:** Mantida linha direta com Prefeitos, Secretários Municipais, Defesa Civil e Corpo de Bombeiros para atualização dos casos de emergência comunitária.

4.3 Ações Pós-Crise (Prestação de Contas e Avaliação)

- **Comunicado de Normalização:** Publicação do encerramento da contingência e normalização do sistema elétrico nos canais institucionais.
- **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 de recepção e call center.

5. RESPONSABILIDADES NA SALA DE CRISE

Nº Documento: N/A	Categoria: Publicação Externa	Versão: 1.1	Aprovado por: Nelson Fuchikami Lopes	Data Publicação: 28/01/2026
----------------------	----------------------------------	----------------	---	--------------------------------

	Plano de Comunicação Comunicação com Consumidores e Cooperados em Contingências Climáticas	DOC: PLANO CONTINGÊNCIA VERSÃO: 1.1 DATA: 03/08/2026 APROVAÇÃO: DIR. EXECUTIVA NORMA: RN 1.137/2025 ANEEL
---	---	---

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, disparo de mensagens SMS/WhatsApp aos cooperados e atendimento direto aos Grandes Clientes e Poder Público.
Relações Institucionais	Contato e alinhamento contínuo com Prefeituras, Câmaras Municipais, Defesa Civil e ANEEL/ARSESP.
Centro de Operação (COD)	Fornecimento de dados técnicos precisos (número de afetados, locais críticos e previsão de retorno).

6. CONTROLE DE REGISTROS E ALTERAÇÕES

Versão	Data Vigência	Descrição da Alteração	Responsável
1.0	30/10/2025	Emissão inicial do Plano de Contingência da CERIPA.	Comunicação / Comercial
1.1	03/08/2026	Adequação à REN ANEEL 1.137/2025, adequação integral para a CERIPA, alinhamento com o Plano de Contingência Geral	Diretoria Executiva / CERIPA

Nº Documento: N/A	Categoria: Publicação Externa	Versão: 1.1	Aprovado por: Nelson Fuchikami Lopes	Data Publicação: 28/01/2026
----------------------	----------------------------------	----------------	---	--------------------------------