



REGULAMENTO

Número:
REG
410.06.25

Página:
1/3

PLANO DE COMUNICAÇÃO


Emissão:
19/01/26

Revisão:
00/00/00

PLANO DE COMUNICAÇÃO

CERTEL ENERGIA

Data	Descrição	Nº Revisão
19/01/2026	Documento criado.	00

	REGULAMENTO	Número: REG 410.06.25	Página: 2/3
	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 19/01/26	Revisão: 00/00/00

Comunicação

A comunicação é um aspecto essencial para o sucesso de um plano de contingência. Ela deve ser clara e ágil, garantindo a correta troca de informações tanto internamente, quanto externamente, com os clientes e outras partes interessadas.

Regras de engajamento junto às mídias, associados, conselho de administração e fiscal, e imprensa devem ser estabelecidas, trazendo transparência às operações e estratégias de atuação, e também buscando não gerar exaltação e desgaste junto a estes atores.


Comunicação interna

O centro de operações será a base para as comunicações com as equipes à campo e com a equipe de resposta emergencial:

- A comunicação entre as equipes de campo e o centro de operações será realizada por meio de rádios, celulares e sistemas para garantir que todos os envolvidos estejam atualizados sobre as necessidades emergenciais e os avanços nas atividades de reparo e manutenção.
- Os representantes do setor de Relações Institucionais e Relacionamento com o cliente, devem ser devidamente informados, conforme orientações do centro de operações, sobre os detalhes do evento e as ações de restabelecimento necessárias.

Comunicação externa

A comunicação externa visa garantir que os associados, órgãos reguladores, autoridades públicas e outras partes interessadas sejam devidamente informados sobre o status do evento e as ações que estão sendo tomadas para restabelecer o serviço.

	REGULAMENTO	Número: REG 410.06.25	Página: 3/3
	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 19/01/26	Revisão: 00/00/00

A eficácia da comunicação durante uma crise depende das ferramentas utilizadas, por conseguinte, a comunicação deve ser feita através de múltiplos canais:

- Aplicativos e sítio eletrónico: atualização em tempo real em plataformas digitais mantidas pela distribuidora – elegível ao nível 1, 2 e 3;
- Aplicativos de mensagens ativas e receptivas: envio e recebimento de mensagens automáticas para consumidores – elegível ao nível 1, 2 e 3;
- Redes sociais: divulgação de informação vias contas oficiais da distribuidora elegível ao nível 2 e 3;
- Atendimento presencial e CTA: atualizar associados por meio de contatos telefónico ou presencial – elegível ao nível 1, 2 e 3.

A comunicação deve ocorrer em até 60 minutos após o reconhecimento do evento e sempre que possível, com informações sobre a causa provável, a área afetada e o tempo estimado para normalização do fornecimento. As atualizações devem ser periódicas, com a distribuidora fornecendo informações sobre a interrupção, incluindo eventuais alterações no tempo estimado de restabelecimento e outras informações relevantes para os consumidores.