SUMÁRIO

1. OBJETIVOS 2
2. ÂMBITO 2
3. CONCEITOS 2
4. NORMAS APLICÁVEIS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 2
5. INSTRUÇÕES GERAIS / PROCEDIMENTOS 2
6. ALTERAÇÕES 4
7. REGISTROS NÃO SISTÊMICOS (CONTROLE) 4
8. ANEXOS 4

Cópias impressas sem autorização não têm sua revisão atualizada. Revisão mais recente deste documento disponível no UseAll DOO.

1. OBJETIVOS

O Plano de Comunicação da DME Distribuição para acompanhamento das interrupções ao fornecimento de energia elétrica em tempo real, tem o objetivo de manter os consumidores e demais stakeholders informados, de forma rápida 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 apresenta as ações e os canais de comunicação, por tipo de público, nas situações em que é necessário o acionamento por falta de energia, assegurando o cumprimento ao disposto na Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

2. ÂMBITO

Este Plano aplica-se a todas as áreas da Empresa.

3. CONCEITOS

3.1. COSD: Centro de Operação do Sistema de Distribuição.

3.2. Contingência: Situação anormal que comprometa ou possa comprometer a operação do sistema elétrico, causando interrupções ou degradação do fornecimento de energia elétrica.

3.3. Evento Crítico: Ocorrência de grande impacto operacional decorrente de fenômenos climáticos, acidentes, falhas de equipamentos, queimadas, vegetação, descargas atmosféricas ou outros eventos extraordinários.

3.4. Plano de Contingência: Documento que estabelece diretrizes e ações para resposta estruturada a eventos críticos e emergenciais.

3.5. Serviços Essenciais: Unidades consumidoras classificadas conforme regulamentação vigente do PRODIST.

3.6. Consumidores de Autonomia Limitada: Consumidores que dependem de equipamentos elétricos essenciais à preservação da vida.

4. NORMAS APLICÁVEIS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;

5. INSTRUÇÕES GERAIS / PROCEDIMENTOS

5.1. APLICAÇÃO

5.1.1. Comunicação massiva com Clientes e Público em Geral, incluindo Poder Público:

5.1.2. Alertas e comunicação proativa de falta de energia: envio de mensagem por e-mail e SMS, aos consumidores com cadastro ativo e atualizado, com alertas de falta de energia da região. Importante: os consumidores devem manter seus dados devidamente atualizados perante a distribuidora.

5.1.3. Ao acessar o aplicativo, o consumidor também recebe as informações necessárias sobre sua unidade consumidora.

5.1.4. Publicação de boletins e relatórios de impacto disponibilizados no site, com atualizações a cada 30 minutos (Energy View).

5.2. COMUNICAÇÃO EXTERNA E INTERNA:

5.2.1. Divulgação à imprensa de notas periódicas, com atualização do cenário e medidas adotadas;

5.2.2. Atualização periódica do site (Energy View);

Cópias impressas sem autorização não têm sua revisão atualizada. Revisão mais recente deste documento disponível no UseAll DOO.

5.2.3. Publicações de informações em redes sociais, caso necessário e conforme deliberação (Stories, feed, vídeos, etc);

5.2.4. Divulgação interna aos colaboradores sobre as medidas adotadas.

5.3. COMUNICAÇÃO COM AUTORIDADES E GOVERNOS:

5.3.1. A DME Distribuição mantém uma comunicação permanente com Autoridades e Governos, com o objetivo de garantir planejamento e controle integrados, tempestividade na troca de informações e priorização de ações conjuntas. Assim sendo, são disponibilizados canais exclusivos e oficiais de comunicação.

5.3.2. Disponibilizamos canais exclusivos de atendimento para órgãos e representantes oficiais do Poder Público municipal, estadual e distrital, em conformidade com o art. 371 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 (com redação dada pela RN nº 1.137/2025).

5.4. TELEFONE COM PRIORIDADE NA FILA DE ATENDIMENTO

5.4.1. Órgãos públicos contam com um número exclusivo, com prioridade na fila de atendimento:

5.4.2. Telefone exclusivo: (35) 3729-2105

5.4.3. Por meio deste canal é possível:

5.4.4. Comunicar ocorrências que afetem serviços essenciais;

5.4.5. Solicitar informações sobre interrupções de energia, áreas afetadas e previsão de restabelecimento;

5.4.6. Tratar de situações urgentes que exijam atuação imediata da DMED.

5.4.7. Em situações de urgência/emergência, o atendimento por este canal conta com prioridade de tratamento pelas equipes da DMED.

5.5. ATENDIMENTO VIA CHAT (WHATSAPP)

5.5.1. Para facilitar o contato por mensagem de texto, a DMED também disponibiliza um canal exclusivo via WhatsApp:

5.5.2. WhatsApp: (35) 9 9826-4222

5.5.3. Por esse canal, os representantes do Poder Público podem:

5.5.4. Registrar ocorrências e solicitações;

5.5.5. Acompanhar atendimentos já abertos;

5.5.6. Obter informações sobre interrupções, ações em andamento e outras dúvidas relacionadas ao fornecimento de energia.

5.5.7. O atendimento é realizado por equipe da DMED em horário comercial.

5.6. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

5.6.1. Quando necessário, os órgãos públicos podem solicitar atendimento presencial com as equipes da DMED para tratar de temas específicos, como:

5.6.2. Planejamento e acompanhamento de ações em situações de emergência;

5.6.3. Questões relacionadas a serviços públicos essenciais impactados por interrupções de energia;

5.6.4. Alinhamento de procedimentos e soluções conjuntas.

5.6.5. O agendamento pode ser solicitado pelo telefone exclusivo (35) 3729-2105 ou pelo WhatsApp (35) 9 9826-4222.

5.7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Cópias impressas sem autorização não têm sua revisão atualizada. Revisão mais recente deste documento disponível no UseAll DOO.

5.7.1. A qualquer tempo poderá ser ativado um plano emergencial de comunicação, conforme previsto no Plano de Comunicação em Situações de Emergência e Eventos Climáticos Extremos.

6. ALTERAÇÕES

Não aplicável.

7. REGISTROS NÃO SISTÊMICOS (CONTROLE)

Não aplicável.

8. ANEXOS

Não aplicável.

Cópias impressas sem autorização não têm sua revisão atualizada. Revisão mais recente deste documento disponível no UseAll DOO.