

PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA E EVENTOS CLIMÁTICOS EXTREMOS

Controle do documento

Campo	Informação
Empresa	DCELT Distribuidora Catarinense de Energia Elétrica S.A.
Documento	Plano de Comunicação para situações Emergenciais
Versão	3 - Ajustada conforme definições validadas pela Diretoria na matriz de níveis de situação e atendimento
Data	Outubro/2026
Abrangência	Área de concessão da DCELT Energia
Referência regulatória principal	Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025; PRODIST Módulos 4, 6 e 8; Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021.
Versão pública	Disponível no site eletrônico da DCELT e nos postos de atendimento, sem identificação nominal, telefones pessoais, escalas e informações sensíveis.
Versão interna	Contém anexo restrito com nomes, contatos, escalas, fornecedores, recursos, diagramas, rotas de manobra e inventário operacional.

1. OBJETIVO

O presente Plano de Comunicação estabelece as diretrizes, responsabilidades, fluxos e procedimentos de comunicação da DCELT aplicáveis às situações de interrupção emergencial do fornecimento de energia elétrica de longa duração, contingências, eventos críticos, situações de emergência e eventos climáticos extremos, em conformidade com a Seção 4.8 do Módulo 4 do PRODIST, observadas as disposições introduzidas pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

O Plano tem por objetivo assegurar transparência, agilidade e precisão nas informações prestadas aos consumidores e demais públicos envolvidos, mediante atuação coordenada das áreas responsáveis e observância dos níveis de situação de atendimento estabelecidos pela DCELT.

São objetivos específicos:

- estabelecer critérios para a comunicação durante situações de contingência;
- definir os canais e as responsabilidades das áreas envolvidas;
- organizar o fluxo de comunicação desde o reconhecimento da ocorrência até a normalização;
- estabelecer critérios para atualização das informações;
- definir gatilhos e conteúdos mínimos das comunicações;
- estabelecer fluxos relacionados a alertas meteorológicos e eventos críticos; e
- assegurar a integração deste Plano com o Plano de Contingência e com a comunicação aos consumidores, Poder Público, ANEEL, CELESC-D, quando aplicável como supridora, e mídia.

2. ABRANGÊNCIA E GOVERNANÇA

Este Plano aplica-se às áreas e colaboradores da DCELT envolvidos, direta ou indiretamente, na identificação, avaliação, atendimento, gestão e comunicação de ocorrências no sistema elétrico de distribuição.

Abrange especialmente as atividades desenvolvidas pelo COD/Operação, Manutenção, Engenharia, Recursos Humanos/Segurança do Trabalho, Atendimento/Comunicação, Tecnologia da Informação, Comitê de Contingência, Regulatório/Jurídico, interlocução com Poder Público, ANEEL e CELESC-D, Registros e Evidências e Diretoria.

A distribuição das responsabilidades e das ações mínimas entre as áreas envolvidas observará as disposições estabelecidas no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT, consideradas as atribuições específicas de comunicação previstas neste Plano.

O presente Plano integra o sistema de resposta a contingências da DCELT e deverá ser aplicado de forma coordenada com o Plano de Contingência, de modo que a classificação do evento, a mobilização operacional e as ações de comunicação evoluam de forma compatível.

O acionamento do Comitê de Contingência observará os critérios, níveis de situação de atendimento e procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT, considerando a gravidade da ocorrência, sua evolução e a necessidade de coordenação integrada entre as áreas envolvidas.

3. ESTRATÉGIA GERAL DE COMUNICAÇÃO

A DCELT adotará, nas situações abrangidas por este Plano, comunicação clara, acessível, tempestiva e adequada ao público destinatário, buscando assegurar transparência, agilidade e precisão das informações prestadas.

A estratégia de comunicação será orientada pela evolução da ocorrência e pelo respectivo nível de situação de atendimento, utilizando informações disponibilizadas e validadas pelas áreas responsáveis pela operação do sistema.

As mensagens deverão manter coerência entre os diferentes canais utilizados pela DCELT, especialmente nas comunicações destinadas aos consumidores, Poder Público, mídia e demais partes interessadas.

3.1 Informações aos consumidores e demais públicos

A DCELT disponibilizará informações relacionadas às interrupções e ocorrências no fornecimento de energia elétrica por meio de seus canais oficiais, observados os requisitos e prazos estabelecidos pela regulamentação aplicável.

As informações deverão refletir, conforme a natureza e evolução da ocorrência e os dados disponíveis:

- a) provável causa da interrupção;
- b) área afetada;
- c) quantidade de unidades consumidoras impactadas, quando aplicável ao canal utilizado;
- d) previsão de normalização;
- e) evolução do restabelecimento;
- f) medidas adotadas pela distribuidora; e
- g) orientações de segurança pertinentes.

A previsão de normalização deverá refletir a melhor informação tecnicamente disponível no momento. Quando ainda não houver elementos suficientes para definição segura da causa ou do tempo de restabelecimento, deverá ser informado que a ocorrência permanece em apuração.

3.2 Tipos de comunicação por público

Público	Tipo de comunicação	Canais principais
Consumidores	Alertas, atualizações, previsão de restabelecimento, orientações e informações de segurança	SMS, aplicativo de mensagens, Aplicativo DCELT, monitoramento de ocorrências, atendimento telefônico, sítio eletrônico e redes sociais
Serviços essenciais e unidades sobrevida	Comunicação e acompanhamento prioritário, conforme aplicável	Telefone e canais institucionais disponíveis
Poder Público e órgãos de resposta	Alertas, informações operacionais e coordenação das ações	Telefone, aplicativo de mensagens, e-mail e canais institucionais
ANEEL	Comunicações e registros regulatórios	Canais institucionais e regulatórios aplicáveis
Mídia	Informações oficiais sobre ocorrências de maior relevância	Notas, e-mail, telefone, redes sociais e demais canais definidos pela DCELT

A interlocução com a CELESC-D, quando necessária em razão de ocorrência relacionada ao suprimento da DCELT, constitui procedimento operacional e institucional próprio da distribuidora e encontra-se disciplinada no item 9 deste Plano.

3.3 Canais de Atendimento e Informação da DCELT

A DCELT mantém canais oficiais destinados ao atendimento dos consumidores, ao acompanhamento de ocorrências e à disponibilização de informações relacionadas à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

Nas situações abrangidas por este Plano, os canais serão utilizados conforme a natureza da ocorrência, o público destinatário e o respectivo nível de situação de atendimento.

Canal	Contato / acesso	Finalidade
Central de Atendimento DCELT	0800 049 0000	Atendimento 24 horas aos consumidores, registro de solicitações e ocorrências relacionadas ao fornecimento
Sítio eletrônico institucional	www.dcelt.com.br	Informações institucionais, serviços e acesso aos canais digitais
Aplicativo DCELT	Google Play Store e Apple App Store	Acesso a serviços, informações e registros de falta de energia
Monitoramento de Ocorrências – Energy View	energyview.useallcloud.com.br/02b9c410-3c0e-4499-943f-d3007b2558cc Disponível no site da DCELT: www.dcelt.com.br	Consulta e acompanhamento das ocorrências no sistema de distribuição
Ouvidoria DCELT	0800 648 2312	Segunda instância de relacionamento para reclamações relativas a atendimentos ou serviços
E-mail da Ouvidoria	ouvidoria@dcelt.com.br	Canal eletrônico de acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria constitui segunda instância de relacionamento com o consumidor, devendo ser acionada após atendimento realizado pelos canais de primeira instância, mediante apresentação do respectivo protocolo.

Sem prejuízo dos canais acima relacionados, poderão ser utilizados, nas situações de contingência, SMS, aplicativo de mensagens, redes sociais, emissoras de rádio e demais canais oficiais previstos neste Plano e no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT.

As comunicações externas deverão utilizar exclusivamente os canais oficiais da DCELT, permitindo a identificação de sua origem e contribuindo para a confiabilidade das informações transmitidas.

4. DIRETRIZES E FLUXO DA COMUNICAÇÃO

A comunicação nas situações abrangidas por este Plano deverá observar os níveis de situação de atendimento, os critérios de acionamento e as responsabilidades estabelecidos no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT, desde o reconhecimento da ocorrência ou identificação da condição de risco até a normalização do sistema e o encerramento do evento. O fluxo compreenderá, conforme aplicável:

- a) reconhecimento da ocorrência ou recebimento do alerta meteorológico;
- b) avaliação da condição operacional e definição do estágio correspondente;
- c) acionamento das áreas responsáveis;
- d) identificação da abrangência, consumidores e localidades afetadas;
- e) consolidação das informações operacionais disponíveis;
- f) elaboração e divulgação das informações pelos canais aplicáveis;
- g) atualização das informações durante a evolução do evento;
- h) comunicação e articulação com o Poder Público e ANEEL, quando aplicável, e interlocução operacional com a CELESC-D quando a ocorrência estiver relacionada ao suprimento da DCELT;
- i) comunicação à mídia quando a relevância ou abrangência do evento justificar;
- j) acompanhamento e comunicação da evolução do restabelecimento;
- k) normalização do sistema e encerramento da comunicação extraordinária; e
- l) preservação dos respectivos registros e evidências.

As informações relativas às ocorrências abertas e ao monitoramento das interrupções disponibilizadas no sítio eletrônico deverão ser atualizadas a cada 30 (trinta) minutos, observados os conteúdos e requisitos estabelecidos na regulamentação aplicável e a disponibilidade das informações operacionais.

Sempre que houver alteração relevante do cenário ou da previsão anteriormente informada, deverá ser realizada nova atualização pelos canais pertinentes.

5. COMUNICAÇÃO AOS CONSUMIDORES EM CASO DE INTERRUPÇÃO

Sem prejuízo dos níveis de situação de atendimento estabelecidos neste Plano, deverão ser observadas as obrigações específicas de comunicação aos consumidores afetados previstas na Seção 4.8 do Módulo 4 do PRODIST.

A comunicação ao consumidor não se confunde com o enquadramento da contingência em determinado estágio operacional. Os níveis estabelecidos pela DCELT destinam-se ao escalonamento da resposta operacional e da comunicação de contingência, sem prejuízo das obrigações regulatórias aplicáveis às interrupções reconhecidas.

Após o reconhecimento da ocorrência, a DCELT deverá promover a comunicação aos consumidores afetados nos prazos regulamentares aplicáveis.

Identificada a provável causa da interrupção e havendo previsão de restabelecimento tecnicamente disponível, essas informações deverão ser comunicadas pelos canais aplicáveis.

Quando não houver causa identificada ou informação suficiente para definição da previsão de normalização no prazo regulamentar, deverá ser informado ao consumidor que a ocorrência permanece em apuração.

Havendo alteração relevante da previsão anteriormente informada, deverá ser realizada nova comunicação com a previsão atualizada.

Após a confirmação do restabelecimento do fornecimento, poderá ser encaminhada comunicação de normalização, orientando o consumidor a utilizar os canais oficiais da DCELT caso permaneça sem energia.

As informações relacionadas às interrupções e ocorrências abertas deverão ser disponibilizadas em área pública do sítio eletrônico da DCELT, observados os requisitos de conteúdo, periodicidade de atualização e acessibilidade previstos na regulamentação.

Deverá ser assegurado tratamento prioritário às comunicações relacionadas a serviços essenciais e unidades consumidoras cadastradas como sobrevida, observadas as informações disponíveis, os critérios técnicos e os procedimentos aplicáveis.

6. NÍVEIS DE SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO

Para fins de organização da resposta operacional e da comunicação, a DCELT adota os seguintes níveis:

Total de consumidores	Estágio público	Código interno
Até 2.200	Normal	Verde
$2.200 < N \leq 6.400$	Alerta Preventivo	Amarelo
$6.400 < N \leq 12.000$	Evento Crítico	Laranja
$N > 12.000$	Situação de Emergência	Vermelho

Os critérios objetivos de acionamento, as condições operacionais e os procedimentos correspondentes a cada estágio observarão as disposições estabelecidas no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT.

A classificação não dependerá exclusivamente do número de consumidores, devendo também considerar condições operativas, meteorológicas, segurança, duração estimada, serviços essenciais, unidades sobrevida, CHI, disponibilidade de equipes e origem do evento.

7. ALERTA PREVENTIVO E ALERTAS METEOROLÓGICOS

O estágio de Alerta Preventivo – Código Amarelo será acionado conforme os critérios de monitoramento preventivo, avaliação de riscos e classificação estabelecidos no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT.

Poderão ser considerados, dentre outros elementos:

- a) alertas meteorológicos emitidos por fonte oficial ou contratada;
- b) previsão de chuva intensa;
- c) vendaval;
- d) granizo;
- e) descargas atmosféricas;
- f) risco de alagamento;
- g) risco relacionado à vegetação; e
- h) condições operacionais que exijam prontidão preventiva.

Os alertas meteorológicos que ensejarem o acionamento do Plano de Contingência deverão seguir o fluxo de comunicação e registro previsto neste Plano, contemplando, sempre que disponíveis:

- a) fonte do alerta;
- b) data e hora de recebimento;
- c) avaliação do risco;
- d) estágio acionado;
- e) responsáveis pela decisão; e
- f) medidas preventivas adotadas.

Os registros deverão ser preservados como evidência do processo de avaliação e acionamento da contingência, observadas as responsabilidades e os procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência.

8. EVENTO CRÍTICO E SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

No Evento Crítico – Código Laranja, deverão ser adotadas as ações operacionais e de comunicação estabelecidas no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT, com resposta coordenada entre COD, Engenharia, Manutenção, Atendimento/Comunicação, TI e demais áreas necessárias.

Deverão ser registradas, conforme disponíveis, informações relativas à causa provável, área afetada, unidades consumidoras impactadas, equipes acionadas, manobras, restrições operacionais e previsão de normalização.

Nos estágios de Evento Crítico – Código Laranja e Situação de Emergência – Código Vermelho, a comunicação e a atuação do Comitê de Contingência observarão os critérios de acionamento, as responsabilidades e os procedimentos definidos no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT, conforme a gravidade e a evolução da ocorrência.

A comunicação deverá ser reforçada e periódica, acompanhando a evolução da ocorrência, a mobilização dos recursos, as medidas adotadas e o processo gradual de restabelecimento do sistema.

9. COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO, ANEEL E INTERLOCUÇÃO OPERACIONAL COM A CELESC-D

A comunicação com o Poder Público e com a ANEEL deverá observar os procedimentos, canais e responsabilidades estabelecidos neste Plano, no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT e na regulamentação aplicável.

As comunicações ao Poder Público poderão contemplar, conforme aplicável:

- a) área afetada;
- b) situação operacional;
- c) serviços essenciais atingidos;
- d) medidas adotadas;
- e) recursos mobilizados;
- f) previsão de normalização;
- g) necessidade de apoio institucional; e
- h) evolução do restabelecimento.

A DCELT deverá manter atualizados os canais destinados à interlocução com o Poder Público e os respectivos representantes institucionais, assegurando canal adequado para atendimento das situações de urgência e emergência.

Na Situação de Emergência – Código Vermelho, a comunicação ao Poder Público deverá ser realizada de forma imediata, conforme os procedimentos e responsabilidades aplicáveis.

Quando a ocorrência tiver origem ou repercussão relacionada ao suprimento de energia elétrica prestado pela CELESC-D à DCELT, a interlocução com a supridora constituirá procedimento

operacional e institucional da própria DCELT, destinado à obtenção e ao intercâmbio das informações necessárias à gestão da ocorrência.

Nessas situações, a DCELT deverá, conforme aplicável, solicitar e registrar junto à CELESC-D informações relativas a:

- a) origem e causa provável;
- b) horário de início;
- c) instalações ou suprimentos afetados;
- d) providências adotadas;
- e) previsão de normalização; e
- f) efetivo restabelecimento.

As informações obtidas junto à CELESC-D deverão ser tratadas internamente pela DCELT e, quando pertinentes, utilizadas como subsídio para as comunicações realizadas pela própria DCELT aos consumidores e demais públicos.

Confirmada a origem externa da ocorrência, essa circunstância poderá ser informada aos consumidores pela própria DCELT, sem direcionamento do consumidor para atendimento junto à supridora. Enquanto a origem permanecer em apuração, deverá ser informada essa condição.

A interlocução com a CELESC-D não constitui canal de atendimento aos consumidores da DCELT. Toda comunicação com os consumidores permanecerá sob responsabilidade da DCELT, por meio de seus canais oficiais.

10. COMUNICAÇÃO COM A MÍDIA

Nas ocorrências cuja abrangência, duração ou repercussão justifique comunicação à imprensa, serão divulgadas informações oficiais e consistentes com aquelas disponibilizadas aos demais públicos.

Caberá à área responsável pela Comunicação coordenar os posicionamentos, notas e atualizações, utilizando informações validadas pelas áreas responsáveis pelo atendimento da ocorrência.

As comunicações poderão contemplar:

- a) panorama da ocorrência;
- b) áreas atingidas;
- c) impactos sobre o sistema elétrico;
- d) medidas adotadas;
- e) mobilização das equipes;
- f) orientações de segurança; e

g) evolução do restabelecimento.

Deverão ser evitadas divergências entre as informações transmitidas aos consumidores, Poder Público, mídia e demais partes interessadas.

11. REGISTROS E EVIDÊNCIAS

Em todas as situações abrangidas por este Plano deverão ser preservados os registros pertinentes à ocorrência, observados os procedimentos de documentação e conservação de evidências previstos no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT.

Deverão ser mantidas, conforme aplicável, evidências relacionadas a:

- a) data e hora de início;
- b) causa provável;
- c) área afetada;
- d) unidades consumidoras impactadas;
- e) equipes acionadas;
- f) manobras realizadas;
- g) previsão de normalização;
- h) comunicações realizadas, com identificação, quando disponível, do horário, canal utilizado, público destinatário e conteúdo transmitido;
- i) atualizações efetuadas; e
- j) encerramento.

Na Situação de Emergência deverá ser constituído dossiê do evento, observados os critérios e procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência, podendo compreender alertas meteorológicos, decretos, CHI, unidades consumidoras afetadas, mapas, registros fotográficos, danos, equipes, tempos, comunicações e encerramento.

Os registros deverão permitir a reconstrução da evolução da ocorrência e das providências adotadas pelas áreas responsáveis.

12. NORMALIZAÇÃO E PÓS-CONTINGÊNCIA

Após a normalização do sistema e o encerramento da contingência, deverão ser consolidados os registros e evidências pertinentes.

Quando a relevância do evento justificar, deverão ser avaliados:

- a) o cumprimento dos procedimentos previstos;
 - b) as dificuldades verificadas durante a ocorrência;
 - c) a efetividade das comunicações;
 - d) as necessidades de ações corretivas ou preventivas; e
 - e) as oportunidades de aperfeiçoamento do Plano.
- O encerramento deverá ser formalmente registrado.

13. REVISÃO, ATUALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO

Este Plano deverá ser revisto periodicamente e sempre que ocorrer alteração relevante:

- a) na regulamentação aplicável;
- b) no Plano de Contingência da DCELT;
- c) na estrutura organizacional;
- d) nos sistemas ou canais de comunicação;
- e) nos procedimentos operacionais relacionados às contingências; ou
- f) quando os aprendizados decorrentes de eventos relevantes indicarem necessidade de aperfeiçoamento.

Cada nova versão deverá identificar sua versão, data de emissão e aprovação.

A versão pública do Plano de Comunicação deverá ser disponibilizada no sítio eletrônico da DCELT e nos postos de atendimento até 30 (trinta) dias após a edição de nova versão, observados os requisitos regulamentares aplicáveis.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os critérios de acionamento, os níveis de situação de atendimento, os procedimentos operacionais e as responsabilidades aplicáveis às situações de contingência observarão as disposições estabelecidas no Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais da DCELT, devendo ser aplicados de forma integrada às diretrizes e aos procedimentos de comunicação previstos neste Plano, respeitadas as obrigações regulatórias pertinentes.

Situações não previstas deverão ser avaliadas considerando a segurança das pessoas e instalações, a continuidade do serviço, a gravidade da ocorrência, os requisitos regulatórios aplicáveis e as orientações da Diretoria e do Comitê de Contingência, quando formalmente acionado.

O presente Plano entra em vigor na data de sua aprovação.