



Plano de Comunicação com o Consumidor

Etapa	Descrição da Etapa	Responsável	Prazo/Frequência	Detalhamento
1	Atualização Cadastral dos Consumidores	ELETROCAR	Anual (campanhas) + Contínuo (atendimentos)	Manter base cadastral atualizada com telefone, WhatsApp e e-mail. Oferecer atualização em todo atendimento. Permitir suspensão de SMS a pedido do consumidor.
2	Identificação de Evento de Contingência ou Crise	Centro de Operação da Distribuição (COD)	Contínuo	Monitoramento estruturado e integrado das condições que possam impactar o sistema elétrico de distribuição, conforme Plano de Contingência.
3	Gestão de Ocorrências	COD	Tempo Real	Programação e gestão de ocorrências: identificar, registrar, analisar, priorizar, tratar e solucionar eventos que impactem a operação. Processo dinâmico ajustado conforme evolução climática e operacional.
4	Comunicar o Consumidor (Primeira Comunicação)	COD	Até 15 min após identificação da causa OU até 1h após reconhecimento da interrupção	Envio de SMS e aplicativos de mensagens com: motivo da interrupção, área afetada, unidades consumidoras impactadas e previsão de restabelecimento.
5	Comunicar o Consumidor (Atualizações)	COD	Sempre que houver novas informações	Comunicar alterações no tempo estimado de restabelecimento e outras informações relevantes.
6	Disponibilizar Informações nas Redes Sociais	Coordenador de Comunicação	Contínuo durante contingência/crise	Manter redes sociais atualizadas com informações de interrupções programadas e não-programadas fornecidas pelo COD.

Etapa	Descrição da Etapa	Responsável	Prazo/Frequência	Detalhamento
7	Disponibilizar Informações no Site	Coordenador de Comunicação	Atualização a cada 30 minutos	Publicar no site: número de UCs afetadas por bairro em mapa, número da ocorrência, município/bairro, data/hora início, tipo, status, quantidade de UCs, duração, CHI, quantidade de ocorrências por município, equipes em atividade e estágio da operação. Apresentar UCs por faixa de duração (1h, 3h, 6h, 12h, 24h, 48h+).
8	Divulgação do Plano de Comunicação	ELETROCAR	Permanente	Manter o Plano publicado no site da ELETROCAR e disponível para consulta no atendimento.

CONTROLE DE DOCUMENTO

Este Plano de Comunicação com o consumidor é um documento oficial da Eletrocar e deverá permanecer devidamente identificado, controlado e atualizado, em conformidade com os itens 147 e 148 da Resolução Normativa 1.137, de 21/10/2025.

REV.	DATA	ITEM	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
00	20/11/2025	-	Emissão do documento	Cláudio Joel de Quadros João Antônio Sales Pedroso	Jéssica Larger Previatti João Antônio Sales Pedroso
01	15/07/2026	-	Retificação do documento	Adilson Wontroba	Jéssica Larger Previatti Cláudio Joel de Quadros João Antônio Sales Pedroso