DG 12 – PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA DISTRIBUIÇÃO

VERSÃO PÚBLICA

Documento derivado da revisão 01, aprovada em 20/07/2026. Dados pessoais, contatos operacionais e informações de acesso restrito foram suprimidos para publicação no sítio eletrônico da HIDROPAN. A versão oficial assinada digitalmente permanece arquivada nos sistemas corporativos.

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos de comunicação para a HIDROPAN, visando garantir a transparência, a agilidade e a precisão das informações prestadas aos consumidores, ao poder público e aos órgãos reguladores, especialmente durante interrupções de fornecimento de energia elétrica e ocorrências de eventos climáticos severos.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Este plano fundamenta-se nas seguintes normas:

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.137, de 21 de outubro de 2025.
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 (Direitos e Deveres dos Consumidores).
- Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021 (PRODIST).

3. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO EXTERNA (CONSUMIDORES)

Nos casos de interrupção com abrangência de nível primário, atingindo grupo de consumidores, será realizada pelo operador do COD, comunicação através dos meios de comunicação direta disponibilizados pela distribuidora.

3.1. Notificações (Interrupções)

- Canais: SMS, WhatsApp e aplicativos próprios.
- Prazos para comunicação:

  Realizar comunicação em até 15 minutos após a identificação da causa da interrupção.

  Quando a causa não for identificada de forma imediata, o aviso deve ocorrer em no máximo 1 hora do início da ocorrência de interrupção.

- Conteúdo Obrigatório: Causa provável
    - Data e hora do início.
    - Estimativa de tempo para o restabelecimento (ETR).
    - Atualização imediata caso a estimativa de tempo mude.

3.2. Sítio Eletrônico e Transparência em Tempo Real

A HIDROPAN manterá em sua página principal:

- Mapa Interativo de Interrupções: Atualizado a cada 30 minutos, mostrando áreas afetadas.
- Painel de Ocorrências: Lista de ocorrências abertas com status da equipe (em preparação, deslocamento ou execução).
- Número de Consumidores Afetados: Tabela segmentada por faixas de duração (1h, 3h, 6h, 12h, 24h e mais de 48h).

4. COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO E AGENTES

Nos casos de emergência, conforme critérios estabelecidos no plano de contingência da distribuidora, a HIDROPAN realizará comunicação com demais agentes públicos e de segurança, quando necessário e viável, para a recomposição do sistema elétrico e normalização do fornecimento de energia.

4.1. Representantes do Poder Público

- Cadastro: Para comunicações formais com os municípios, a HIDROPAN manterá contato de até 2 representantes do poder público municipal, os quais devem receber as comunicações críticas.
- Protocolo de Alerta: Emissão de alertas via canais diretos (telefones de emergência ou grupos de crise) assim que um evento climático severo for identificado.

4.2. Integração Tecnológica (ANEEL)

- Disponibilização de API: A HIDROPAN manterá em tempo real, API para comunicação coma a Agência Nacional de Energia Eletrica – ANEEL, permitindo que esta extraia dados de interrupção em tempo real diretamente dos sistemas da HIDROPAN.

4.3. Apoio Mútuo entre Distribuidoras

- Acordos de cooperação: A HIDROPAN manterá protocolos de comunicação com distribuidoras vizinhas para solicitação de equipes e materiais extras em casos de evento climático extremo, conforme o plano de contingência da distribuição.

5. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO INTERNA

A HIDROPAN adotará medidas para assegurar que todos os colaboradores e terceirizados estejam alinhados ao Plano de Contingência e recebam comunicações relativas a eventos severos, interrupções no fornecimento, equipes envolvidas e demais informações pertinentes para o enfrentamento da situação adversa.

- Disseminação do Plano de Contingência: Todos os supervisores e operadores de sistema devem ter acesso digital à última versão do plano de contingência e de comunicação.
- Treinamento anual: Realização de simulados de comunicação em situações de crise para testar a agilidade do fluxo de dados entre o Centro de Operação (COD).
- Canal Interno de acompanhamento Meteorológico: A HIDROPAN deve possuir canal de acompanhamento meteorológico no COD, que disseminará os alertas para as equipes de eletricistas.

6. PUBLICIDADE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

A HIDROPAN disponibilizará de forma permanente em seu site:

- Plano de Contingência para Distribuição.
- Plano de Manejo Vegetal: Versão atualizada das estratégias de poda e prevenção.
- Relatório Anual de Manejo: Disponível até 31 de janeiro de cada ano, detalhando as ações preventivas do ano anterior.
- Indicadores de Continuidade (DEC/FEC): Histórico dos últimos 5 anos para acompanhamento público da evolução da rede.

CONTROLE DE REVISÕES

Versão	Data	Detalhamento da revisão
00	01/12/2025	Emissão original do documento
01	20/07/2026	Atualização do documento

RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO	
Elaborado por	**Aprovado por**
Eduardo Henrique Kummer	Eduardo Knorr — Diretor
Fabiano Utzig	Olávio Melchiors — Diretor