

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO PARA EVENTOS CLIMÁTICOS CRÍTICOS – COOPERMILA

SUMÁRIO

1. PROPÓSITO E FUNDAMENTAÇÃO
2. MARCO REGULATÓRIO E CONFORMIDADE
3. MAPA DE PÚBLICOS E SEGMENTAÇÃO
4. CRONOGRAMA DE AÇÕES ESTRATÉGICAS
5. FERRAMENTAS E CANAIS DE CONTATO
6. INDICADORES DE DESEMPENHO
7. HISTÓRICO DE REVISÕES

1. PROPÓSITO E FUNDAMENTAÇÃO

Este protocolo define as diretrizes de comunicação da **COOPERMILA** para o enfrentamento de fenômenos climáticos severos. O objetivo central é assegurar que cooperados, autoridades e colaboradores recebam informações precisas, ágeis e transparentes, minimizando os impactos decorrentes de interrupções no fornecimento de energia elétrica.


2. MARCO REGULATÓRIO E CONFORMIDADE

As ações descritas neste plano estão em total conformidade com a **Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025**, que estabelece novos requisitos para a resiliência das redes e a transparência na comunicação durante contingências climáticas.

3. MAPA DE PÚBLICOS E SEGMENTAÇÃO

A comunicação é estruturada de forma segmentada para garantir a eficácia da mensagem:

- **Comunidade de Cooperados:** Abrangendo clientes das áreas urbana, rural.
- **Gestão Pública e Órgãos de Socorro:** Interlocação direta com Câmaras Municipais, Defesa Civil, Bombeiros e Forças de Segurança.
- **Equipa Interna:** Alinhamento estratégico com equipas de campo, operadores do sistema e centrais de atendimento.
- **Mídia Regional:** Relacionamento com emissoras de rádio e portais de notícias locais.

	Tipo: ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO PARA EVENTOS CLIMÁTICOS	Página 2 de 3
	Área de Aplicação: Operação e Manutenção	
	Título do Documento: ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO PARA EVENTOS CLIMÁTICOS CRÍTICOS COOPERMILA	

4. CRONOGRAMA DE AÇÕES ESTRATÉGICAS

O plano operacionaliza-se em três fases distintas:

4.1. Fase de Prevenção e Rotina (Preparação)

- **Transparência Digital:** Atualização das informações via os canais de comunicação oficiais da COOPERMILA com informações sobre as atividades do Centro de Operação.
- **Educação para o Risco:** Campanhas informativas sobre segurança elétrica e a relevância do manejo preventivo de vegetação.
- **Atualização Cadastral:** Incentivo constante para que os cooperados mantenham contatos atualizados para o recebimento de alertas proativos.

4.2. Fase de Resposta (Durante o Evento Crítico)

- **Notificações Ativas:** Disparo de alertas via mensagens no whatsapp e canais digitais assim que interrupções de larga escala forem identificadas.
- **Estimativas de Restabelecimento:** Fornecimento de previsões atualizadas para o retorno do serviço, conforme exigências regulatórias.
- **Articulação Institucional:** Coordenação logística e informativa com a Defesa Civil e autoridades municipais.


4.3. Fase de Transparência (Pós-Evento)

- **Balanco de Impactos:** Divulgação de relatórios consolidados sobre os danos estruturais, tempos de resposta e recursos mobilizados para a recuperação do sistema.

5. FERRAMENTAS E CANAIS DE CONTATO

A COOPERMILA utiliza uma abordagem multicanal para garantir o alcance da informação:

- **Canais Digitais:** Site oficial, Aplicação COOPERMILA, WhatsApp e Redes Sociais.
- **Canais Tradicionais:** Central de teleatendimento (0800), informativos em rádios locais e postos de atendimento presencial.
- **Comunicação Interna:** Sistemas de despacho e grupos corporativos para coordenação das equipas táticas.

	Tipo: ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO PARA EVENTOS CLIMÁTICOS	Página 3 de 3
	Área de Aplicação: Operação e Manutenção	
	Título do Documento: ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO PARA EVENTOS CLIMÁTICOS CRÍTICOS COOPERMILA	

6. INDICADORES DE DESEMPENHO

A eficácia deste plano será mensurada através de:

1. Cumprimento rigoroso dos prazos de notificação à ANEEL.
2. Tempo de espera nos canais de atendimento ao cooperado.
3. Taxa de sucesso no envio de mensagens proativas.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Descrição	Responsável
001	02/01/2026	Emissão Inicial	Engenharia

Documento – Propriedade da COOPERMILA.


Cooperativa de Eletrificação Lauro Müller
Evandro Goulart Benedet
Engenheiro Eletricista
CREA / SC 148154-7

Evandro Goulart Benedet
Engenheiro Eletricista
CREA 148154-7