



Amazonas Energia

**PLANO DE COMUNICAÇÃO
EM CONTINGÊNCIA**

Atendimento Emergencial

DT-DTO-PC-C-001

Versão 00 de 13/10/2025

PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIA

Atendimento Emergencial



ORGANIZAÇÃO	AMAZONAS ENERGIA S.A.	CÓDIGO: DT-DTO-PC-C-001
		VERSÃO: 00
	Aprovado em: 13/10/2025	VIGENTE ATÉ: 12/10/2026
		PÁGINA: 2/5

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO -----	4
2. OBJETIVO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO DE CONTINGÊNCIA -----	4
3. PÚBLICO-ALVO -----	4
4. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE COMUNICAÇÃO -----	4
4.1 MONITORAMENTO E ALERTA PRÉVIO -----	4
4.2 AÇÃO NAMENTO VIA CANAIS DE COMUNICAÇÃO PELA POPULAÇÃO. -----	4
4.3 COMUNICAÇÃO TÉCNICA-----	5
4.4 COMUNICAÇÃO SOCIAL E INFORMATIVA -----	5
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	5

PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIA

Atendimento Emergencial



ORGANIZAÇÃO	AMAZONAS ENERGIA S.A.	CÓDIGO: DT-DTO-PC-C-001
		VERSÃO: 00
		VIGENTE ATÉ: 12/10/2026
	Aprovado em: 13/10/2025	PÁGINA: 3/5

CONTROLE DE REVISÕES: As revisões serão registradas na tabela abaixo:

REVISÃO		NATUREZA DAS ALTERAÇÕES	PÁGINAS ALTERADAS
Nº	DATA		
00	13/10/2025	Emissão Inicial	-

PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIA

Atendimento Emergencial



ORGANIZAÇÃO	AMAZONAS ENERGIA S.A.	CÓDIGO: DT-DTO-PC-C-001
		VERSÃO: 00
		VIGENTE ATÉ: 12/10/2026
	Aprovado em: 13/10/2025	PÁGINA: 4/5

1. INTRODUÇÃO

Este Plano de Comunicação estabelece as diretrizes para o fluxo de informações entre a Amazonas Energia e suas partes interessadas, afetadas diretamente ou indiretamente. Em conformidade com o Órgão Regulador, o foco central é a transparência e a agilidade informativa durante eventos climáticos extremos, garantindo que consumidores e autoridades tenham previsibilidade sobre a recomposição do sistema.

Mais do que um cumprimento burocrático, este instrumento é fundamental para a gestão de crises e a manutenção da resiliência operacional da distribuidora. Ao integrar requisitos técnicos e comunicação estratégica, o plano assegura um fluxo de informações contínuo e preciso. Isso permite mitigar riscos, gerenciar expectativas de restabelecimento e fornecer respostas céleres aos órgãos reguladores e à população, reforçando a confiabilidade do sistema em todo o território de atuação.

2. OBJETIVO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO DE CONTINGÊNCIA

O objetivo do plano de comunicação em situações de contingência é gerenciar a crise para que a interrupção do fornecimento de energia, durante eventos climáticos extremos, não resulte em colapso social ou de segurança. O foco é garantir a integridade das pessoas e da infraestrutura, promovendo uma resposta rápida, transparente e coordenada. Além disso, busca-se evitar a desinformação e o pânico durante eventos como tempestades e apagões, assegurando que as informações cheguem às pessoas certas, no momento oportuno e pelos canais adequados.

3. PÚBLICO-ALVO

O público-alvo da Amazonas Energia em situações de contingência climática compreende todos os grupos (Imprensa e Veículos de Comunicação, Clientes e Sociedade Civil, Autoridades e Órgão Governamentais, Comunidades Isoladas do Interior e Público Interno) impactados diretamente ou indiretamente pela interrupção do serviço. A estratégia de comunicação deve ser segmentada para garantir que a mensagem correta chegue a cada setor no tempo adequado, emitindo notas oficiais, boletins de situação, previsões de restabelecimento e orientações de segurança.

Portanto, a Amazonas Energia realiza a interface com as partes interessadas atuando como fonte primária para disseminar atualizações sobre o progresso dos serviços em campo e combater a propagação de informações imprecisas durante o período de crise.

4. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE COMUNICAÇÃO

4.1 Monitoramento e Alerta prévio

A Amazonas Energia mantém integração contínua com órgãos de meteorologia, recebendo informações e alertas diários sobre as condições climáticas em toda a sua área de concessão. Esse monitoramento permite a mobilização preventiva de equipes e recursos, quando necessário.

4.2 Ação via Canais de Comunicação pela População.

Em caso de crise, os servidores de atendimento digital (WhatsApp, Agência Virtual, 0800, fale conosco e Chatbot) estão disponíveis para a população e são escalonados para evitar quedas. O atendimento telefônico prioriza, via URA, os registros de "Falta de Energia", classificando como emergência.

PLANO DE COMUNICAÇÃO EM CONTINGÊNCIA

Atendimento Emergencial



ORGANIZAÇÃO	AMAZONAS ENERGIA S.A.	CÓDIGO: DT-DTO-PC-C-001 VERSÃO: 00 VIGENTE ATÉ: 12/10/2026
	Aprovado em: 13/10/2025	PÁGINA: 5/5

4.3 Comunicação Técnica

O Centro de Operação da Amazonas Energia (COD) inicia a tratativa dos dados técnicos, por meios de seus sistemas internos, priorizando os serviços essenciais e eventos coletivos. Toda intervenção na rede é registrada eletronicamente, garantindo a rastreabilidade exigida pela fiscalização.

4.4 Comunicação Social e Informativa

Durante a contingência, a Amazonas Energia mantém a gestão estratégica da informação junto ao público externo e autoridades, incluindo o monitoramento dos serviços essenciais e consumidores prioritários que foram afetados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano de Comunicação em Contingência reafirma o compromisso da Amazonas Energia com a excelência operacional e a transparência perante a sociedade e os órgãos reguladores. Em um cenário de crescentes desafios climáticos, a integração entre a comunicação técnica e diretrizes regulatórias, torna-se o pilar central para a resiliência do sistema de distribuição.

A execução rigorosa dos fluxos de decisão aqui estabelecidos visa não apenas o cumprimento das metas dos indicadores de continuidade, mas, fundamentalmente, a preservação da segurança e a redução dos transtornos aos usuários. A eficácia deste plano depende da constante capacitação das equipes envolvidas e da modernização dos canais de atendimento digital, garantindo que a informação seja sempre precisa, célere e acessível.

Por fim, este documento será objeto de revisões anuais ou sempre que houver atualizações regulatórias da ANEEL, consolidando uma cultura organizacional voltada para a gestão de riscos e para a prestação de um serviço público essencial de alta qualidade e confiabilidade.

Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Amazonas Energia S/A