



Plano estratégico de comunicação para eventos climáticos extremos



APRESENTAÇÃO

O Grupo Equatorial atua na prestação de um serviço essencial à sociedade, cuja continuidade é determinante para o funcionamento dos serviços públicos e das atividades econômicas, assim como para o bem-estar da população. Em situações de contingência decorrentes de eventos climáticos extremos, falhas operacionais, interferências externas ou outras situações de força maior, a comunicação institucional assume papel estratégico, indissociável da gestão do evento e da própria prestação do serviço.

Este Plano Estratégico de Comunicação para eventos climáticos extremos estabelece diretrizes, princípios, governança e eixos de atuação que orientam a resposta comunicacional do Grupo antes, durante e após eventos críticos. O Plano está formalmente integrado ao Manual de Gestão de Crises e Comunicação do Grupo Equatorial, funcionando como documento complementar, com foco específico nas contingências operacionais relacionadas ao fornecimento de energia elétrica.



OBJETIVOS DO PLANO

São objetivos deste Plano:

- a) estruturar a atuação da comunicação institucional em situações de contingência, de forma integrada à governança corporativa de gestão de crises;
- b) garantir transparência, agilidade, coerência e unidade narrativa na comunicação com clientes, sociedade, imprensa, autoridades e órgãos reguladores;
- c) mitigar riscos reputacionais, regulatórios e legais associados a interrupções no fornecimento de energia elétrica;
- d) assegurar o alinhamento entre as áreas de Comunicação, Operação, Centro de Operações Integradas (COI), Superintendência, Jurídico, Regulação, Experiência do Cliente e Relacionamento Institucional;
- e) fortalecer a confiança pública e a credibilidade institucional do Grupo Equatorial.





CONTEXTO E PREMISSAS DA COMUNICAÇÃO EM EVENTOS CLIMÁTICOS EXTREMOS

O setor elétrico brasileiro opera sob elevada exposição pública, intensa regulação e crescente pressão social. A intensificação dos eventos climáticos extremos amplia a recorrência e a complexidade das contingências operacionais, exigindo respostas cada vez mais coordenadas, transparentes e empáticas.

Nesse contexto, a comunicação passa a operar como infraestrutura crítica de gestão, apoiando a tomada de decisão, reduzindo assimetrias informacionais e qualificando o relacionamento com a sociedade. O Grupo Equatorial preza pelo seu valor Transparência como parte da premissa de que a reputação institucional, em cenários de crise, é construída sobretudo pela forma como a companhia se comunica, se posiciona e presta contas aos seus públicos.



GOVERNANÇA DA GESTÃO DE CRISE E VINCULAÇÃO AO MANUAL CORPORATIVO

A atuação da comunicação em situações de contingência está formalmente vinculada ao Modelo Corporativo de Gestão de Crises do Grupo Equatorial, conforme definido no Manual de Gestão de Crises e Comunicação, em sua versão vigente. Este Plano não substitui o Manual Corporativo, mas o complementa, detalhando a atuação específica da comunicação institucional em crises de natureza operacional.

A comunicação é ativada de forma coordenada a partir do acionamento do Comitê de Crise, respeitando a classificação do evento, bem como seus impactos operacionais, reputacionais, regulatórios e legais. Todas as decisões estratégicas de comunicação, incluindo posicionamento institucional, mensagens-chave, priorização de públicos, uso de canais e estratégias de mídia, são tomadas em consonância com os fluxos decisórios, níveis de alçada e instâncias definidos no Manual de Crise.



A área de Comunicação Externa e Marketing atua como assessoria estratégica do Comitê de Crise, contribuindo para:

- a) análise de riscos reputacionais;
- b) mapeamento e priorização de stakeholders locais, regionais e nacionais;
- c) definição, validação e atualização de posicionamentos oficiais;
- d) avaliação de cenários e impactos comunicacionais;
- e) recomendação de estratégias de visibilidade, mídia e relacionamento institucional.

Nenhuma manifestação externa relevante deve ocorrer de forma dissociada da governança do Comitê de Crise.



QUADRO-RESUMO DA GOVERNANÇA DA COMUNICAÇÃO EM CRISES CLIMÁTICAS

Documento norteador: Manual de Gestão de Crises e Comunicação do Grupo Equatorial.

Instância de decisão: Comitê de Crise, em nível corporativo ou regional.

Gatilhos de ativação: interrupções relevantes no fornecimento de energia elétrica; eventos climáticos extremos; elevado impacto reputacional; acionamento regulatório ou judicial.

Papel da comunicação: assessoramento estratégico, gestão de risco reputacional, execução e monitoramento das ações comunicacionais.

Validação de mensagens: conforme os níveis de alçada definidos no Manual de Crise.



Porta-vozes: definidos pelo Comitê de Crise, com preparação prévia.

Ferramentas de suporte: dashboards de redes sociais, monitoramento digital e clipagem de imprensa.

Registro: rastreabilidade das decisões e ações adotadas.

Encerramento: deliberação formal do Comitê de Crise.

DIRETRIZES TRANSVERSAIS DA COMUNICAÇÃO EM EVENTOS CLIMÁTICOS EXTREMOS

A comunicação em todas as fases da contingência é orientada pelos princípios da centralidade no cliente, transparência, agilidade, responsabilidade institucional e unidade narrativa, alinhados à missão, visão e valores do Grupo Equatorial.

Como diretrizes transversais, o Grupo Equatorial estabelece:

- a) definição prévia de pontos focais operacionais, incluindo Centro de Operações Integradas (COI), Serviços Técnicos Comerciais (STC), consultores comerciais e equipes de obras e manutenção;
- b) capacitação contínua de porta-vozes, incluindo media training, reciclagens periódicas e preparação específica do Presidente para demandas de imprensa nacional;
- c) alinhamento permanente com Superintendência, COI e áreas estratégicas para o tratamento ágil de demandas críticas, especialmente em interrupções superiores a 24 horas;
- d) uso estruturado de ferramentas de monitoramento em tempo real, incluindo dashboards de redes sociais, clipagem de imprensa e análise de sentimento;
- e) atualização periódica dos integrantes do Comitê de Crise;

f) previsão de contratação emergencial de suporte especializado, como social media, produção audiovisual e serviços correlatos;

g) produção e validação de documentos de perguntas e respostas, perguntas frequentes de crise e roteiros de orientação para porta-vozes;

h) integração com ações de comunicação interna, assegurando alinhamento com colaboradores e equipes de linha de frente.



EIXO 1 – COMUNICAÇÃO NO PRÉ-EVENTO CLIMÁTICO EXTREMO

Na fase de pré-contingência, a comunicação atua de forma preventiva e estruturada. Podem ser desenvolvidos planos de mídia off-line específicos para cenários de crise, estratégias de parcerias editoriais com veículos de comunicação, formatos em rádio e conteúdos institucionais de apoio.

O Grupo Equatorial realiza o mapeamento contínuo de stakeholders locais e estratégicos, prepara roteiros de relacionamento institucional, identifica agendas positivas potenciais e estrutura materiais institucionais, como books e apresentações, para uso em contextos críticos, com foco na transparência e compartilhamento das informações relevantes aos clientes.



EIXO 2 – COMUNICAÇÃO DURANTE O EVENTO CLIMÁTICO EXTREMO

Durante a contingência, a comunicação é ativada em consonância com a governança e o manual de gestão de crise e comunicação do Grupo, contemplando ações diversas, alinhadas aos tipos e necessidades de cada crise. Serão suspensas pautas, campanhas e anúncios não relacionados ao evento, inclusive de empresas de serviços associadas.

A atuação inclui:

- a) preparação e atualização contínua de posicionamentos oficiais;
- b) produção de notas, releases, cards, posts e conteúdos digitais;
- c) produção de manifesto institucional, inclusive com uso de mídia paga, quando aplicável;
- d) planejamento e execução de régua de conteúdos digitais denominada “Em Ação”;
- e) agenda estruturada de entrevistas e relacionamento com veículos de comunicação;
- f) acompanhamento em tempo real do cenário midiático e digital.



EIXO 3 – COMUNICAÇÃO NO PÓS-EVENTO CLIMÁTICO EXTREMO

No pós-contingência, a comunicação atua na prestação de contas, no esclarecimento à população e no fortalecimento da confiança institucional. Poderão ser executadas campanhas de esclarecimento, agendas positivas com a imprensa, produção de materiais institucionais de resultados e consolidação dos aprendizados decorrentes do evento.



AVALIAÇÃO, APRENDIZADO E ATUALIZAÇÃO DO PLANO

Este Plano constitui um instrumento dinâmico, sujeito a revisões periódicas a partir de crises reais, simulações e exercícios. Todas as ações comunicacionais são devidamente registradas e avaliadas, alimentando o processo de melhoria contínua da governança de crise do Grupo Equatorial.

CENTRAIS DE ATENDIMENTO PARA CLIENTES

Rio Grande do Sul: **0800 721 2333**
Alagoas: **0800 082 0196**
Amapá: **0800 096 0196**
Goiás: **0800 062 0196**

Maranhão: **116**
Pará: **0800 091 0196**
Piauí: **0800 086 0800**

CANAIS DE ATENDIMENTO PARA GRANDES CLIENTES

Rio Grande do Sul

☎ 0800 642 2800
✉ grandescientes.ceee@equatorialenergia.com.br

Alagoas

☎ 0800 082 8500
✉ grandescientes.alagoas@equatorialenergia.com.br

Amapá

☎ 0800 091 0116
✉ grandescientes.amapa@equatorialenergia.com.br

Goiás

☎ 0800 062 0198
✉ grandescientes.goias@equatorialenergia.com.br

Maranhão

☎ 0800 280 2800
✉ grandescientes.maranhao@equatorialenergia.com.br

Pará

☎ 0800 280 3216
✉ grandescientes.para@equatorialenergia.com.br

Rio Grande do Sul

☎ 0800 086 8500
✉ grandescientes.piaui@equatorialenergia.com.br

Por você hoje.
Pelo futuro todo dia.

GRUPO
equatorial