

Anexo 1
Plano de comunicação para interrupção no fornecimento
de energia elétricaTreinamento Recomendado: - formal - leitura (sem necessidade de manter em registro)**Controle de revisão**

Revisão	Data	Item	Descrição das alterações
0	28/01/2026	-	Emissão Inicial
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Distribuição de cópias

Anexo 1
Plano de comunicação para interrupção no fornecimento de energia elétrica

Sumário

1.	Objetivo	3
2.	Público-alvo	3
3.	Cenários para acionamento do plano de comunicação	3
4.	Canais de comunicação	3
5.	Conteúdo das mensagens e a periodicidade da comunicação para cada cenário	5
6.	Canais adicionais de comunicação exclusivos ao atendimento de órgão central e representantes designados dos poderes públicos municipal, distrital e estadual	7
7.	Canais de Atendimento da Cemig	7

Anexo 1

Plano de comunicação para interrupção no fornecimento de energia elétrica

1. Objetivo

1.1. O plano de comunicação é um componente essencial do plano de contingência da Cemig Distribuição, pois garante a gestão eficiente das informações durante situações críticas, como interrupções no fornecimento de energia elétrica provocadas por eventos climáticos extremos. Seu objetivo principal é assegurar que todos os públicos estratégicos recebam informações de forma acessível, com uso de linguagem clara e adequada, minimizando impactos e preservando a confiança na Distribuidora.

2. Público-alvo

- **Consumidor da Cemig Distribuição:** a Distribuidora realiza periodicamente campanhas para atualização cadastral. Para o recebimento de avisos de interrupção de energia programado e/ou emergencial, os consumidores precisam informar um número de telefone celular;
- **Poder público:** a Distribuidora possui em sua base de dados, até dois representantes oficiais do Poder Público municipal, estadual e distrital, que serão os responsáveis pelo recebimento das comunicações em situações de emergência;
- Sociedade em geral.

3. Cenários para acionamento do plano de comunicação

3.1 O acionamento do plano de comunicação ocorrerá nas seguintes situações e critérios:

- **CENÁRIO 01 – Interrupção Confirmada:** sempre quando houver a confirmação da interrupção no fornecimento de energia elétrica para os consumidores atendidos pela Distribuidora, garantindo transparência, agilidade e precisão nas informações prestadas (artigo 105¹, da Resolução Normativa ANEEL N° 1.137/2025).
- **CENÁRIO 02 – Evento Crítico:** em casos de interrupção emergencial no fornecimento de energia (evento crítico), conforme critérios definidos no item “Comitê de Situação Crítica Operacional”, subitem “Critérios para ativação”, do plano de contingência da Cemig.

Observação: As comunicações do Cenário 01 têm previsão de serem disparadas aos consumidores a partir de 28/04/2026, mesma data em que deverão estar disponíveis as informações das ocorrências de interrupções no sítio eletrônico da distribuidora, em consonância com os prazos regulatórios estabelecidos.

4. Canais de comunicação

4.1. A tabela 01 abaixo demonstra como os canais se relacionam com os cenários específicos e os públicos-alvo envolvidos, permitindo visualizar de forma integrada, quais meios serão ativados para cada situação,

¹ 105. As distribuidoras devem comunicar aos consumidores, por meio dos canais disponíveis, a provável causa da interrupção, a área afetada e o tempo previsto para a normalização do fornecimento em até 15 (quinze) minutos após o conhecimento da causa da interrupção. Independentemente do momento em que a causa for identificada, a comunicação contendo essas informações deve ser realizada em até 1 (uma) hora após o reconhecimento da ocorrência da interrupção no fornecimento de energia elétrica.

Anexo 1
Plano de comunicação para interrupção no fornecimento de energia elétrica

Classificação: Público

N.º documento

Página 4 de 8

considerando objetivos, contexto e perfil do receptor, de forma que potencialize o impacto e a clareza da comunicação. O detalhamento de cada canal de comunicação está constante na legenda da tabela.

Tabela 01 - Matriz de canais de comunicação x cenários x público-alvo

Canais de Comunicação	Cenário 01 – Interrupção Confirmada	Cenário 02 – Evento Crítico
SMS	Consumidores e Poder Público	-
Aplicativo de mensagens	-	-
Aplicativo da Distribuidora (Cemig Atende)	-	-
Ligação Ativa	-	Poder Público
Sítio eletrônico (Cemig.com.br)	Consumidores, Poder Público e Sociedade em geral	Consumidores, Poder Público e Sociedade em geral
Central de Atendimento (116)	Consumidores	-
Central de Atendimento (0800)	-	Poder Público
E-mail anual	-	Poder Público
Redes sociais (perfil oficial)	-	Sociedade em geral
Imprensa	-	Sociedade em geral

Legenda:

- **SMS:** Para disparo de mensagens curtas e diretas de avisos imediatos para os consumidores afetados por interrupção de energia e que tenham um número de celular cadastrado na base de dados da Distribuidora. O consumidor e demais usuários podem, a qualquer tempo, solicitar a suspensão do envio da comunicação por meio deste canal.
- **Aplicativo de mensagens:** Canal para informações, por meio do WhatsApp, para envio de avisos imediatos para os consumidores afetados por interrupção de energia e que tenham um número de celular cadastrado na base de dados da Distribuidora. O consumidor e demais usuários podem, a qualquer tempo, solicitar a suspensão do envio da comunicação por meio deste canal.
- **Aplicativo da Distribuidora (Cemig Atende):** Para envio de notificações push (quando o cliente abre o aplicativo da Distribuidora instalado em seu dispositivo). Disponível para Android e iOS;
- **Ligação Ativa:** Contato/acionamento feito pela Distribuidora junto aos representantes do Poder Público, detalhando o evento crítico e o acionamento do Comitê de Situação Crítica Operacional;

Classificação: Público

Anexo 1

Plano de comunicação para interrupção no fornecimento de energia elétrica

- **Sítio eletrônico (Cemig.com.br):** Página da Internet, de domínio próprio da Distribuidora, onde está publicado o mapa de ocorrências das interrupções e o Plano de Comunicação;
- **Central de Atendimento (116):** Para suporte e esclarecimentos, quando acionado pelos consumidores. Sempre quando houver uma falta de energia confirmada, o consumidor ao ligar na Central de Atendimento e se identificar pelo número de sua unidade consumidora, o sistema automaticamente informará se há falta de energia confirmada em sua região;
- **Central de Atendimento (0800):** Para suporte e esclarecimentos, quando acionado pelo Poder Público. Sempre quando houver uma falta de energia confirmada, o Poder Público, ao ligar na Central de Atendimento e se identificar (somente pessoas cadastradas/designadas), receberá as informações de interrupção do fornecimento na região da unidade identificada;
- **E-mail anual:** Comunicação formal, com periodicidade anual, aos representantes do Poder Público, detalhando a execução dos protocolos estabelecidos de modo a garantir que todos os envolvidos estejam familiarizados com os procedimentos de comunicação;
- **Redes sociais (perfil oficial):** Divulgação de informação pelo perfil oficial da Distribuidora, quando aplicável em ocorrência de emergência operacional. A utilização desse meio, em situações de crise, será avaliada pontualmente pelo Comitê de Situação Crítica Operacional;
- **Imprensa:** Disparo de nota e release para os veículos de imprensa (jornalistas e portais de notícia), quando aplicável em ocorrência de emergência operacional. A utilização desse meio, em situações de crise, será avaliada pontualmente pelo Comitê de Situação Crítica Operacional.

5. Conteúdo das mensagens e a periodicidade da comunicação para cada cenário

5.1. A tabela 02 abaixo apresenta os canais de comunicação, conteúdo e a periodicidade para o envio da mensagem para cada público-alvo do **CENÁRIO 01 – Interrupção Confirmada**, permitindo que cada tipo de conteúdo seja transmitido pelo canal certo, respeitando a frequência e o tempo correto para atingir os objetivos da comunicação. A tabela 02 se aplica para todos os consumidores da Cemig Distribuição.

Observação: As comunicações do Cenário 01 têm previsão de serem disparadas aos consumidores a partir de 28/04/2026, mesma data em que deverão estar disponíveis as informações das ocorrências de interrupções no sítio eletrônico da distribuidora, em consonância com os prazos regulatórios estabelecidos.

Tabela 02 – Matriz de canais de comunicação x conteúdo x periodicidade (CENÁRIO 01)

Canais de Comunicação	Conteúdo	Periodicidade
SMS	a. Provável causa da interrupção b. A área afetada c. Tempo previsto para a normalização do fornecimento	a. Em até 15 (quinze) minutos após o <u>conhecimento da causa da interrupção</u> b e c. Em até 1 (uma) hora após o <u>reconhecimento da ocorrência</u> da interrupção no fornecimento de energia elétrica
Sítio eletrônico (Cemig.com.br)	Número total de unidades consumidoras afetadas por interrupções, discriminado em mapa por bairro, no mínimo.	Atualização a cada 30 minutos

Anexo 1
Plano de comunicação para interrupção no fornecimento de energia elétrica

Classificação: Público

N.º documento

Página 6 de 8

Canais de Comunicação	Conteúdo	Periodicidade
	<p>Alternativamente, podem oferecer uma visualização interativa da rede elétrica, com mapa de arruamento, que permita aos consumidores identificarem a extensão e a duração das interrupções diretamente no mapa.</p> <p>Número total de unidades consumidoras afetadas deve ser apresentado por tempo de interrupção, com as seguintes faixas de duração: 1h, 3h, 6h, 12h, 24h e 48h ou mais.</p>	
Sítio eletrônico (Cemig.com.br)	<p>Ocorrências abertas, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> Número da ocorrência; Município/bairro da ocorrência aberta; Data e hora de início da ocorrência aberta; Tipo de ocorrência aberta (programada e não programada); Sinalização do status da ocorrência aberta (Em preparação/Em Deslocamento/Em Execução); Quantidade de unidades consumidoras interrompidas da ocorrência aberta e o total da área de atuação; Duração da ocorrência (hh:mm); Consumidor Hora Interrompido (CHI) da ocorrência aberta e o total da área de atuação; Quantidade de ocorrências abertas segregadas por município e o total na área de atuação; Quantidade de equipes em atividade, segregadas por município e o total na área de atuação; Estágio da operação (conforme etapas definidas no plano de contingência). 	Atualização a cada 30 minutos
Central de Atendimento (116)	<ol style="list-style-type: none"> Comunicação da interrupção do fornecimento de energia da unidade consumidora. Tempo previsto para a normalização do fornecimento. Registro da reclamação de falta de energia. 	Sempre quando houver uma falta de energia <u>confirmada</u> e o canal for acionado pelo Consumidor

5.2 Além das informações citadas na tabela 02 acima, previstas para o **CENÁRIO 01 – Interrupção Confirmada**, o Poder Público deverá ser notificado após a identificação do **CENÁRIO 02 - Evento Crítico**, utilizando os canais de comunicação oficiais previamente estabelecidos, conforme tabela 03 abaixo.

Classificação: Público

Anexo 1

Plano de comunicação para interrupção no fornecimento de energia elétrica

Tabela 03 – Matriz de canais de comunicação x conteúdo x periodicidade (CENÁRIO 02)

Canais de Comunicação	Conteúdo	Periodicidade
Ligação Ativa	a. Descrição do evento crítico; b. Data e hora da identificação; c. Áreas afetadas; d. Impactos previstos; e. Medidas de resposta adotadas; f. Previsão de duração.	Imediatamente a partir da confirmação do evento crítico pela Distribuidora
E-mail anual	Relação dos protocolos de comunicação gerados, de modo a garantir que todos os envolvidos estejam familiarizados com os procedimentos de comunicação.	Uma vez ao ano

6. Canais adicionais de comunicação exclusivos ao atendimento de órgão central e representantes designados dos poderes públicos municipal, distrital e estadual

6.1 Atendimento presencial pelos agentes do poder público, através de agendamento definido no planejamento anual estabelecido e sob demanda.

6.2 Atendimento em regime de sobreaviso nos finais de semana e feriados, através de número específico previamente divulgado para o poder público.

6.3 Canal telefônico (0800), exclusivo para atendimento ao Poder Público (somente pessoas cadastradas/designadas), com funcionamento em tempo integral.

6.4 A comunicação e agendamento são realizados de forma direta com os órgãos públicos por telefone, WhatsApp e e-mail.

7. Canais de Atendimento da Cemig

7.1 A Cemig oferece diversos canais de atendimento para garantir praticidade, agilidade e transparência no relacionamento com seus clientes.

7.2 Esses canais foram desenvolvidos para atender às necessidades de consumidores residenciais, comerciais, poder público, industriais e rurais, proporcionando acesso facilitado a informações, serviços e suporte técnico.

7.3 Por meio dos canais de atendimento, é possível solicitar segunda via de conta, informar falta de energia, consultar débitos, fazer alterações cadastrais, registrar solicitações técnicas e muito mais.

7.4 Independentemente do canal escolhido, a Cemig mantém o compromisso com a qualidade no atendimento e com a experiência do cliente, promovendo soluções acessíveis e eficientes para todos os perfis de consumidores.

Comentado [SG1]: @RIWARDENY NUNES TALIN
 haverá um procedimento para os agentes de relacionamento passarem a armazenar este tipo de comunicação? Precisaremos armazenar as comunicações (mensagens e e-mails por evento pelo menos) para servir como evidência.

Comentado [LQ2R1]: @SAMUEL GERALDO MACEDO MOREIRA MATOS Não existe procedimento de arquivo/armazenamento. Verificar a melhor forma de armazenar o registro (whats app do canal oficial)

Comentado [SG3]: @Lucimar Lucas Queiroz e @RIWARDENY NUNES TALIN entendo que devemos incluir este tópico de Canais Exclusivos aqui no Plano, explicando como funciona, quais canais estão disponíveis sem explicitar os numeros, etc.

Comentado [LQ4R3]: @SAMUEL GERALDO MACEDO MOREIRA MATOS Avaliar a possibilidade de não criar o tópico neste primeiro momento, publicar inicialmente sem o item e avaliar os planos das demais distribuidoras.

Anexo 1
Plano de comunicação para interrupção no fornecimento de energia elétrica

Classificação: Público

N.º documento

Página 8 de 8

Canal Cemig	Contato
Canal telefônico Fale com a Cemig	116
Canal telefônico Fora de MG	0800 721 0116
Canal telefônico Pessoas com Deficiência Auditiva	0800 723 8007
Canal telefônico Ouvidoria	0800 728 3838
Aplicativo Cemig Atende - Android	Google Play - https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cemig.agenciadebolso&hl=pt_BR&pli=1
Aplicativo Cemig Atende - iOS	App Store - https://apps.apple.com/br/app/cemig-atende/id87816777
Cemig Atende Web	https://atende.cemig.com.br/
WhatsApp	(31) 3506-1160 https://wa.me/553135061160
Redes Sociais	Facebook: https://www.facebook.com/cemig.energia/
	Instagram: https://instagram.com/cemigenergia
	X (Twitter): https://x.com/cemig_energia
	LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/cemig/
	YouTube: https://www.youtube.com/user/CEMIGenergia

Classificação: Público