

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Atendimento aos requisitos da Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2024

Sistema de Distribuição da Muxfeldt, Marin & Cia Ltda.

Versão 1.0

Data: agosto de 2026

Classificação: Uso Público

Tapejara-RS

2026

Sumário

1. Plano de Comunicação	3
1.1. Definição:	3
1.2. O que é?	3
1.3. Documentação Complementar:	3
2. Premissas	4
3. Interação com o Consumidor	5
3.1. Do Consumidor para a Concessionária	5
3.1.1. Em situações normais	5
3.1.2. Em emergências:	5
3.1.3. Contatos adicionais:	5
3.2. Da Concessionária para o Consumidor:	6
3.3. Interação com o poder público:	6
3.3.1. Do poder público para a Mux Energia:	6
3.3.2. Da Mux para o poder público	7

1. Plano de Comunicação

1.1. Definição:

Conjunto estruturado de diretrizes, estratégias, responsabilidades e procedimentos destinados a assegurar a comunicação tempestiva, transparente e padronizada com consumidores, poder público, órgãos reguladores, imprensa e demais partes interessadas durante situações de contingência.

1.2. O que é?

Este Plano de Comunicação estabelece as estratégias, responsabilidades, canais, fluxos de informação e prazos para a comunicação institucional durante interrupções emergenciais de longa duração e demais eventos críticos que possam comprometer a continuidade, a qualidade ou a segurança do fornecimento de energia elétrica na área de concessão da Distribuidora.

O Plano contempla as diretrizes para divulgação de informações relativas aos impactos observados no sistema elétrico, à extensão das interrupções, às ações de contingência e mobilização de recursos, às medidas adotadas para o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, bem como à evolução dos trabalhos de recomposição do sistema e à previsão de normalização do atendimento aos consumidores.

Além disso, busca garantir que as informações sejam transmitidas de forma clara, consistente, tempestiva e por meio dos canais oficiais de comunicação, promovendo transparência, reduzindo a disseminação de informações incorretas e fortalecendo o relacionamento com consumidores, autoridades públicas, órgãos de defesa civil, imprensa e demais partes interessadas.

1.3. Documentação Complementar:

Plano de Contingência Para Eventos Climáticos Extremos, disponível em: <https://muxenergia.com.br/pagina.php?p=61>

2. Premissas

Para assegurar a efetividade das ações previstas neste Plano de Comunicação, a Mux Energia considera como premissa a manutenção de informações cadastrais atualizadas de seus consumidores, especialmente dos meios de contato utilizados para a divulgação de comunicados durante situações de contingência. Para tanto, a Distribuidora promoverá, periodicamente, campanhas de atualização cadastral, incentivando os consumidores a manterem seus dados corretos e atualizados.

Constitui, igualmente, premissa deste Plano a disponibilidade e a atualização dos canais de comunicação com os órgãos públicos e entidades de apoio, incluindo administrações municipais, Coordenadorias de Proteção e Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, órgãos de segurança pública e demais instituições relacionadas à gestão de emergências. Sempre que possível, a Distribuidora manterá, além dos contatos oficiais amplamente divulgados, canais institucionais diretos que contribuam para a agilidade na troca de informações e na coordenação das ações durante eventos críticos.

3. Interação com o Consumidor

3.1. Do Consumidor para a Concessionária

3.1.1. Em situações normais

Em condições normais de operação, os consumidores poderão entrar em contato com a Mux Energia por meio dos seguintes canais de atendimento:

Escritório de Tapejara: atendimento presencial ou pelo telefone **0800 051 8687 (54) 3344-4900;**

Escritório de Ibiaçá: atendimento presencial ou pelo telefone **(54) 9 9708-6548;**

Ouvidoria: atendimento por meio dos canais disponibilizados na página oficial da Ouvidoria da Mux Energia, disponível em: <https://muxenergia.com.br/ouvidoria.php>.

E-mail: comercial@muxenergia.com.br

Os canais de atendimento destinam-se ao registro de solicitações, comunicação de ocorrências, esclarecimento de dúvidas, encaminhamento de reclamações, sugestões e demais demandas relacionadas à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

3.1.2. Em emergências:

Em emergências, a comunicação entre os consumidores e a Mux Energia será realizada prioritariamente por meio dos canais de atendimento emergencial disponibilizados pela Distribuidora.

Os principais contatos para registro de ocorrências, comunicação de interrupções no fornecimento de energia elétrica e solicitação de informações estão apresentados na tabela a seguir.

Tabela 1 – Principais canais de contato em emergências

Nome	Cargo/Função	Contatos		Critério de acionamento
		E-mail	Telefone	
Plantão	Eletricistas	-	0800 051 8687 ou (54) 3344-4900	Qualquer situação

3.1.3. Contatos adicionais:

Como complemento aos canais próprios de atendimento da Distribuidora, poderão ser utilizados os contatos dos órgãos públicos e entidades de apoio envolvidos na gestão de situações emergenciais, incluindo:

Defesa Civil: telefone **199;**

Corpo de Bombeiros: telefone **193;**

Brigada Militar: telefone **190;**

Esses canais constituem meios auxiliares de comunicação em situações que envolvam riscos à segurança da população, eventos climáticos extremos, ocorrências de grande impacto ou necessidade de atuação integrada entre diferentes instituições.

3.2. Da Concessionária para o Consumidor:

A Mux Energia utilizará diferentes canais de comunicação para informar os consumidores sobre ocorrências, interrupções no fornecimento, ações de contingência, previsão de restabelecimento e demais informações relevantes durante situações normais ou eventos críticos.

Os principais canais de comunicação incluem:

- a) **Rádios locais**, especialmente para comunicação ampla em situações de contingência ou eventos de maior abrangência;
- b) **Site institucional da Mux Energia**, como canal oficial para divulgação de comunicados e atualizações;
- c) **Redes sociais oficiais da Mux Energia**, incluindo plataformas como Instagram e Facebook, possibilitando comunicação rápida e abrangente com os consumidores;
- d) **Correio eletrônico (e-mail)**, quando aplicável, para envio de comunicados aos consumidores cadastrados;
- e) **Mensagens SMS**, destinadas à comunicação direta com consumidores que possuam cadastro atualizado;
- f) **Aplicativos de mensagens**, incluindo mecanismos de disparo automático de informações aos consumidores afetados, conforme disponibilidade e aplicabilidade;
- g) **Outros meios de comunicação**, tais como jornais locais, veículos de comunicação comunitária e carros de som, quando a extensão, a criticidade ou as características do evento justificarem a adoção de medidas adicionais de divulgação.

A definição dos canais a serem utilizados considerará a abrangência da ocorrência, a quantidade de consumidores afetados, a disponibilidade dos meios de comunicação e a necessidade de garantir que as informações relevantes alcancem os públicos impactados de forma tempestiva e adequada.

3.3. Interação com o poder público:

3.3.1. Do poder público para a Mux Energia:

Os canais de comunicação entre o Poder Público e a Mux Energia permanecem aqueles previamente informados, uma vez que já contemplam meios oficiais, diretos e de atendimento a situações emergenciais, garantindo a agilidade e a efetividade das comunicações.

3.3.2. Da Mux para o poder público

A Mux Energia utilizará os canais oficiais disponibilizados pelos órgãos públicos competentes, incluindo a administração pública e os órgãos de segurança, bem como manterá comunicação direta com os respectivos responsáveis sempre que a situação exigir, de modo a assegurar a pronta troca de informações e a adequada coordenação das ações necessárias.

Tabela 2 – Principais canais de contatos municipais

Nome	Cargo/Função	Contatos		Critério de acionamento
		E-mail	Telefone	
Prefeitura	-	recepcao@tapejara.rs.gov.br	(54) 3344-4700	Cenários prolongados; risco de segurança pública
Câmara de vereadores	-	-	(54) 3344-4760	Preferencialmente quando o canal acima não funcionar
Gabinete do Prefeito	-	-	(54) 3344-4702	Preferencialmente quando o canal acima não funcionar

Tabela 3 – Principais canais de contatos estaduais

Nome	Cargo/Função	Contatos		Critério de acionamento
		E-mail	Telefone	
		Site		
Ouvidoria	-	https://ouvidoriageral.rs.gov.br/inicial		Cenários prolongados; risco de segurança pública
Atendimento	-	-	155	Cenários prolongados; risco de segurança pública

Tabela 4 – Principais canais de contatos federais

Nome	Cargo/Função	Contatos		Critério de acionamento
		E-mail	Telefone	
Ouvidoria	-	ouvidoria@presidencia.gov.br	+55 (61) 3411-2446	Cenários prolongados; risco de

				segurança pública
Plataforma Fala.BR	-	https://falabr.cgu.gov.br/v2/		Cenários prolongados; risco de segurança pública