

MANUAL DO ASSOCIADO



CERILUZ

NOSSA ORIGEM

A Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda - **CERILUZ DISTRIBUIÇÃO** - surgiu em 20 de agosto de 1966, na época, com o nome de Cooperativa de Eletrificação Rural Ltda., no qual, apenas mais tarde se insere a palavra Ijuí, em reconhecimento ao município de origem. Ela surge por iniciativa de 11 agricultores com o compromisso de gerir e executar o projeto de eletrificação de propriedades rurais desamparadas de energia elétrica.

A Cooperativa de Geração de Energia e Desenvolvimento Social Ltda. - **CERILUZ GERAÇÃO**, foi criada em 06 de junho de 2006 pelos associados da Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda. - Ceriluz Distribuição com o objetivo de explorar potenciais energéticos da região em prol dos associados.

A partir deste material vamos detalhar todas as informações que nossos associados precisam saber sobre a atuação da **CERILUZ**.

GOVERNANÇA

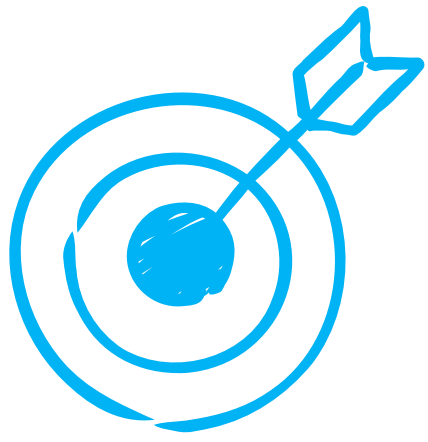


CERILUZ DISTRIBUIÇÃO

CERILUZ GERAÇÃO



A CERILUZ está dividida em duas cooperativas: a **CERILUZ DISTRIBUIÇÃO**, responsável pela distribuição de energia elétrica aos consumidores, e a **CERILUZ GERAÇÃO** voltada à produção de energia elétrica. Essa organização permite atuação integrada e especializada em toda a cadeia do setor elétrico.



MISSÃO

- Melhorar a condição de vida do associado, gerando, e fornecendo energia de qualidade, com eficiência e de forma sustentável



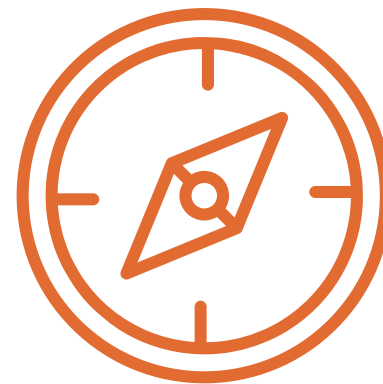
VISÃO

- Da geração à distribuição, para além da energia.



NEGÓCIO

- Gerar e comercializar energia dentro de sua área de ação, atendendo às necessidades dos consumidores das classes Rural, Residencial, Industrial, Comercial e Pública, focando a qualidade exigida para a realização de suas atividades diárias



VALORES

- Ação e Transparência
- Ética e Senso de Justiça
- Intercooperação e Competência
- Cidadania
- Solidariedade
- União e Zelo

POLÍTICA DE QUALIDADE

Distribuir energia elétrica com qualidade e segurança, nos padrões do setor elétrico, buscando:

- Satisfação dos associados/consumidores;
- Aperfeiçoamento contínuo dos colaboradores;
- Investimento em tecnologia e melhoria contínua de nosso SGQ;
- Confiabilidade na coleta, geração e envio dos dados à Aneel dos indicadores de continuidade Individuais e Coletivos, Serviços Comercial e Reclamações;
- Eficiência no tratamento das reclamações dos associados/consumidores e demais partes interessadas;
- Cumprimento do contrato de permissão, assim como os requisitos legais, regulamentares da Aneel, estatutários da Cooperativa, e dos Associados/Consumidores;
- Sustentabilidade econômica seguindo os princípios cooperativistas, com responsabilidade socioambiental.

QUEM SÃO NOSSOS ASSOCIADOS?

Na CERILUZ DISTRIBUIÇÃO, podem associar-se pessoas físicas e jurídicas que consumam energia elétrica dentro da área de permissão da Cooperativa e que não se dediquem a atividades que possam prejudicar ou colidir com seus interesses e objetivos.

Na CERILUZ GERAÇÃO podem associar-se pessoas físicas residentes ou domiciliadas em sua área de atuação, desde que também sejam associadas à CERILUZ DISTRIBUIÇÃO.



COMO FALAR COM A CERILUZ?



Por telefone

O nosso CTA é nosso canal de atendimento, 24h por dia, 7 dias da semana.



0800 051 3130



0800 040 1010



Por WhatsApp

O atendimento por WhatsApp está disponível de segunda à sábado das 06 as 20 horas.



(55) 3331-9101

ATENDIMENTO PRESENCIAL

A CERILUZ conta com atendimento presencial na sede administrativa em **Ijuí** e também em dois escritórios, localizados em:

Ijuí

R.Reinoldo Schindler, nº 100. Das Chacáras.

Ajuricaba

R. Emílio Gross, nº 456. Centro.

Catuípe

R. Cel. Bicaco, nº 187 - Centro.



Número de UC

O número da **unidade consumidora (UC)** é a identificação da sua ligação de energia na rede de distribuição da COOPERATIVA.

Quando precisar entrar em contato com a CERILUZ, informe seu número de **UC** para agilizarmos seu atendimento.

Lembre-se de sempre deixar o seu cadastro atualizado para facilitar nosso contato com você.



A energia que une passado e presente, para o futuro.

somoscoop



**Nos acompanhe também
através de nossas Redes
Sociais**

 grupoceriluz

 ceriluz

 grupoceriluz

(**CERILUZ.COM.BR**)

Aplicativo CERILUZ e Agência Virtual

A CERILUZ conta com aplicativo disponível para Android e IOS para acesso a **Agência Virtual**.

Por meio da plataforma, é possível consultar faturas, comunicar falta de energia, encaminhar dúvidas, sugestões, elogios e registrar reclamações, proporcionando mais agilidade e comodidade aos associados.



INFORMATIVO CERILUZ

Programa semanal promovido pela CERILUZ, com o objetivo de aproximar o associado do dia a dia da cooperativa. O programa apresenta as principais notícias da semana, avisos do departamento técnico e mensagens da direção, sendo veiculado nas principais rádios das cidades onde estão os nossos associados.



DESLIGAMENTOS PROGRAMADOS

Os desligamentos programados são necessários para melhoria e manutenção de nossas redes de distribuição.

A divulgação dos desligamentos programados ocorre:

SMS

Rádio

Site: ceriluz.com.br

ASSEMBLÉIA GERAL ORDINÁRIA

A **Assembleia Geral Ordinária (AGO)** é o evento mais importante de uma cooperativa, realizada anualmente. Nessa ocasião, são apresentados aos associados os investimentos realizados e os previstos, bem como a prestação de contas do órgão de administração.

É também na AGO que os associados deliberam sobre o destino das sobras do exercício, exercendo seu direito de participação nas decisões estratégicas da cooperativa.





ENCONTROS DE COMUNIDADE

Os **Encontros de Comunidade** são momentos de diálogo e troca de informações entre a Ceriluz e seus associados, complementando as assembleias formais. Nesses eventos, a COOPERATIVA apresenta suas principais atividades, obras e desafios futuros, ao mesmo tempo em que ouve as expectativas, necessidades e percepções dos associados sobre sua atuação.

ENCONTROS DE MULHERES

Com o objetivo de celebrar o Dia Internacional da Mulher, a CERILUZ promove anualmente o encontro de associadas, esposas e filhas para tratar de temas como saúde da mulher, autoestima e liderança.



PADRÃO DE ENTRADA DE ENERGIA

Em caso de um novo pedido de ligação de energia, o padrão de entrada é de responsabilidade do **associado**.

A CERILUZ disponibiliza o **serviço de assistência técnica para a instalação** de postes de medição padrão destinados às unidades consumidoras do Grupo B.



LEITURAS

Mensalmente, um leiturista passará em sua residência para registrar o consumo de sua UC. A conta de energia da sua UC estará disponível nos locais de entrega sempre ao final de cada mês.

Lembre-se que o medidor deve estar instalado em local seguro e com acesso para nossas equipes de leitura.

Quando não é possível registrar a leitura, a emissão da conta utiliza a média de consumo dos últimos 12 meses.




PAGAMENTO DAS FATURAS

O pagamento até a data de vencimento é um **Dever** do associado

O fornecimento pode ser suspenso em caso de inadimplência. A CERILUZ sempre notifica os débitos pendentes com no mínimo 15 dias antes de efetuar o corte da energia.

A notificação poderá ser realizada por meio de aviso na fatura de energia elétrica ou mediante contato telefônico com o associado.

As faturas podem ser quitadas em toda a rede bancária.



DANF3E - DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL DE ENERGIA ELÉTRICA ELETRÔNICA
COOP. REG. DE ENERGIA E DESENV. IJUI LTDA
Rua Reinoldo Schindler, 100, Ijuí-RS CEP 96700000
CNPJ 87656989000174 - INSC. ESTADUAL 0650021908


Classificação: B1 - Residencial - Residencial	Tipo de Fornecimento: Manufásico
---	----------------------------------

UNIDADE CONSUMIDORA 123456789

DATAS DE LEITURAS	Leitura anterior 19/11/2025	Leitura atual 08/12/2025	Nº de dias 19	Proxima Leitura 22/01/2026
-------------------	--------------------------------	-----------------------------	------------------	-------------------------------

Interior / Ijuí-RS CEP: 98 700-000 Rota: 717, Sequência: 28125 CPF/CNPJ: [REDACTED]
--

REF: MÊS / ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
12/2025	12/01/2026	R\$ 28,56



NOTA FISCAL [REDACTED] - SÉRIE 000 / DATA DE EMISSÃO: 10/12/2025
Consulte pela Chave de Acesso em:
<https://dfe-portal.svrs.rs.gov.br/NF3e/consulta>
Chave de acesso: [REDACTED]
Protocolo de autorização: 143250063565219 - 10/12/2025 às 09:49:06 -03:00

Itens de fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc. ICMS (R\$)	Alíquota ICMS (%)	ICMS	Tarifa unit. (R\$)	Tributo	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor (R\$)
CUSTO DE DISPONIBILIDADE	kWh	30	0,64066667	19,22	0,36	19,22	12,00	2,31	0,55168	PIS/PASEP	17,94	0,37	0,07
Adicional Bandeira Amarela		13	0,02153846	0,28		0,28	12,00	0,03	0,01885	COFINS	17,94	1,73	0,31
Adicional Bandeira Vermelha		17	0,05235294	0,89	0,02	0,89	12,00	0,11	0,04463	ICMS	20,39	12,00	2,45
Integralização Ca - 01/01		1	4	4,00									
Integralização Capital Ceriluz Geração		1	4	4,00									
CIP - Cont. Iluminação Pública Municipal		1	0,17	0,17									
TOTAL				28,56	0,38	20,39		2,45					

CONSUMO / KWH	
CONSUMO FATURADO	Nº DIAS FAT
12/2024	00
01/2025	00
02/2025	00
03/2025	00
04/2025	00
05/2025	00
06/2025	00
07/2025	00
08/2025	00
09/2025	00
10/2025	00

PROGRAMAS SOCIAIS

PROJETO ÁGUA VIVA

O Projeto Água Viva é uma iniciativa da Ceriluz voltada à proteção de nascentes e a educação ambiental.

Através do programa já foram oportunizadas o plantio de oito mil mudas nativas em Áreas de Preservação Permanente (APPs), em nascentes cedidas por associados da CERILUZ, que assumiram o compromisso de preservá-las.



ESCOLAS NA CERILUZ

O Projeto Escolas na Ceriluz promove visitas de estudantes às usinas da Cooperativa para aprendizado sobre a importância da água na geração de energia e no desenvolvimento social. A iniciativa reforça a conscientização sobre o uso responsável e a conservação dos recursos hídricos

AUXÍLIO PECÚLIO

O Auxílio Pecúlio tem objetivo de amparar as famílias de nossos associados em momentos de perda.

Para receber o benefício, a família deve estar com as contas em dia, apresentar a certidão de óbito e transferir a UC para novo titular.



CONVÊNIO PARA CUIDAR DA SAÚDE DE NOSSOS ASSOCIADOS

A CERILUZ oferece a seus associados a opção de contratação, com cobrança em sua fatura de energia, dos seguintes convênios de saúde:



PLANO DE SAÚDE UNIMED
CONVÊNIO CARTÃO HCI VIDA
CONVÊNIO CARTÃO BOM PASTOR

Todas as modalidades contam com a possibilidade de contratação para dependentes, desde que o titular do plano ou convênio seja o titular da Unidade Consumidora.



SEGURO RESIDENCIAL

A CERILUZ oferece a possibilidade de contratação de seguro residencial para sua **Unidade Consumidora**.

A cobrança é mensal e direto na fatura de energia.

Existem duas modalidades para contratação, sendo elas:

- Seguro de ocupação habitual (residencial);
- Seguro de veraneio.



DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA

Estabelecidos pela RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL N° 1000/2021, sendo:

DIREITOS DO CONSUMIDOR

- Ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica
- Receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- Receber compensação monetária se houver descumprimento da DISTRIBUIDORA, dos padrões de qualidade estabelecidos pela ANEEL;
- Alterar a modalidade tarifária, desde que previsto na regulação da ANEEL, no prazo de até 30 dias;
- Solicitar a inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificação do correto funcionamento dos equipamentos;
- Escolher a data para o vencimento da fatura, dentre as seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela DISTRIBUIDORA, exceto na modalidade de pré-pagamento;
- Receber até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior;
- Receber a fatura com periodicidade mensal, considerando as leituras do sistema de medição ou, caso aplicável, o valor por estimativa;
- Receber gratuitamente o código de pagamento ou outro meio que viabilize o pagamento da fatura, de forma alternativa à emissão da segunda via;
- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas.

DEVERES DO CONSUMIDOR

- Manter os dados cadastrais e de atividade exercida atualizados junto à DISTRIBUIDORA e solicitar as alterações quando necessário, em especial os dados de contato como telefone e endereço eletrônico;
- Informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
- Consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;
- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de seu imóvel;
- Manter livre à DISTRIBUIDORA, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;
- São deveres do CONSUMIDOR nas modalidades tarifárias convencional, branca e pós-pagamento eletrônico:
- Pagar a fatura de energia elétrica ou o consumo até a data do vencimento, sujeitando-se, em caso de atraso, à atualização monetária pelo IPCA, juros de mora de 1% ao mês calculados pro rata die e multa de até 2%.



AVALIAÇÃO DA GESTÃO

Desde 13 de outubro de 2017, a CERILUZ conquistou o certificado de Aptidão do Sistema de Gestão **ISO 9001**, norma internacional de qualidade.

Este reconhecimento atesta que a cooperativa possui um sistema de gestão estruturado para a distribuição de energia, coleta e apuração de indicadores de continuidade de fornecimento de energia, qualidade do serviço prestado, atendimento comercial e tratamento de reclamações dos associados na sua área de permissão.

Além de reforçar o compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos associados a ISO 9001 também contribui para o aprimoramento profissional dos colaboradores, por meio de procedimentos mais precisos e seguros, fortalecendo a eficiência operacional da cooperativa.



AVALIAÇÃO DA GOVERNANÇA

A **satisfação** de nossos associados é nossa principal meta. Através do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC), realizado anualmente, é possível avaliar a satisfação dos associados com o serviço prestado pela CERILUZ.

Após a devolutiva da pesquisa, a CERILUZ revisita seus processos e incrementa com sugestões dos associados visando a melhoria contínua de seu serviço.

A partir de 2026, a CERILUZ inicia um novo processo de aprimoramento da **gestão** e da **governança** por meio de ferramenta desenvolvida pela Organização Nacional das Cooperativas (OCB). A Cooperativa realizará anualmente o autodiagnóstico de seus processos, por meio do Diagnóstico de Governança e Gestão (PDGC). Com a devolutiva, elabora-se um plano de ação voltado à evolução contínua das atividades da CERILUZ.



SUGESTÕES

Associado, este manual resume as principais atividades desenvolvidas pela CERILUZ.

Caso tenha alguma sugestão de melhoria, reclamação ou necessite de outro esclarecimento, entre em contato com a CERILUZ.

Ou, utilize a **ouvidoria** em nosso site.

