

**COOPERATIVA REGIONAL DE ENERGIA E DESENVOLVIMENTO IJUÍ LTDA -
CERILUZ**

PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA EVENTOS CLIMÁTICOS

ATENDIMENTO A RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.137/2025

Versão: 01

Emissão: agosto/2026

Ijuí – RS

Sumário

1	CONTROLE DE VERSÃO	3
2	APRESENTAÇÃO.....	3
3	OBJETIVO DO PLANO	3
4	ABRANGENCIA E NÍVEIS DE COMUNICAÇÃO	4
5	PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO	4
6	COMUNICAÇÃO PREVENTIVA	5
7	COMUNICAÇÃO DURANTE EVENTOS.....	6
8	COMUNICAÇÃO COM ASSOCIADOS E CONSUMIDORES	7
9	COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO E ÓRGÃOS DE EMERGÊNCIA	8
10	COMUNICAÇÃO INTERNA.....	9
11	BOLETINS E ATUALIZAÇÕES	9
12	ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA.....	10
13	ENCERRAMENTO DO EVENTO E COMUNICAÇÃO FINAL	11
14	RESPONSABILIDADES.....	11
15	AValiação e Atualização	12

1 CONTROLE DE VERSÃO

O controle de versão tem por finalidade registrar as alterações realizadas neste Plano de Comunicação, permitindo acompanhar sua evolução, atualização e histórico de revisões.

Versão	Data	Descrição da alteração	Responsável
01	Agosto/2026	Emissão inicial do Plano de Comunicação para eventos climáticos severos, em alinhamento ao Plano de Contingência Operacional da CERILUZ e à Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.	CERILUZ

2 APRESENTAÇÃO

A CERILUZ reconhece que eventos climáticos severos, como tempestades, vendavais, granizo, descargas atmosféricas, alagamentos, enchentes e quedas de árvores, podem provocar danos à infraestrutura elétrica e interrupções no fornecimento de energia.

Nessas situações, além da mobilização das equipes para o restabelecimento do serviço, é fundamental garantir comunicação ágil, clara e transparente com associados, consumidores, Poder Público, órgãos de emergência, imprensa e colaboradores.

Este Plano estabelece as diretrizes para a comunicação da CERILUZ antes, durante e após eventos climáticos severos, estando alinhado ao Plano de Contingência Operacional da Cooperativa e considerando as disposições da Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

3 OBJETIVO DO PLANO

Estabelecer procedimentos para assegurar que informações confiáveis e atualizadas sejam disponibilizadas aos públicos envolvidos durante situações que possam comprometer a continuidade do fornecimento de energia elétrica.

São objetivos específicos:

- informar os consumidores sobre interrupções e sua evolução;
- divulgar, quando disponíveis, a provável causa, área afetada e previsão de normalização;

- manter informações atualizadas durante o atendimento;
- orientar a população quanto aos riscos relacionados à rede elétrica;
- estabelecer comunicação integrada com o Poder Público e órgãos de emergência;
- organizar a comunicação interna e com a imprensa;
- atender às obrigações regulamentares aplicáveis.

4 ABRANGENCIA E NÍVEIS DE COMUNICAÇÃO

O Plano aplica-se às situações que possam afetar a continuidade do fornecimento de energia elétrica na área de atuação da CERILUZ.

A intensidade da comunicação será definida de acordo com a magnitude do evento:

Nível 1 – Ocorrência localizada: atendimento dentro da rotina operacional, com comunicação pelos canais regulares.

Nível 2 – Ocorrência relevante: impacto significativo em determinada localidade, **podendo** exigir comunicação ampliada aos consumidores e ao Poder Público.

Nível 3 – Evento severo: grande número de ocorrências, danos relevantes ou impacto em várias localidades, **exigindo** comunicação ampliada, boletins e acompanhamento institucional.

Nível 4 – Situação crítica: evento de grande magnitude ou duração, **com necessidade de mobilização extraordinária e comunicação integrada** à estrutura de comando da contingência.

A classificação deverá estar alinhada aos níveis estabelecidos no Plano de Contingência Operacional da CERILUZ.

5 PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO

A comunicação da CERILUZ durante eventos climáticos severos deverá observar princípios que assegurem a **qualidade, a confiabilidade e a efetividade** das informações disponibilizadas aos consumidores e aos demais públicos envolvidos.

São princípios orientadores da comunicação:

- **Agilidade:** disponibilizar as informações de forma tempestiva, observando os prazos regulamentares aplicáveis e a evolução do evento;
- **Transparência:** comunicar informações compatíveis com a situação operacional, evitando omissões ou estimativas sem respaldo;
- **Precisão:** utilizar informações verificadas e validadas pelas áreas responsáveis, especialmente quanto às ocorrências, áreas afetadas e previsão de restabelecimento;
- **Clareza:** utilizar linguagem objetiva, acessível e adequada ao público destinatário;
- **Atualização:** manter as informações atualizadas de acordo com a evolução do evento e do processo de restabelecimento;
- **Segurança:** priorizar orientações e informações destinadas à prevenção de acidentes e à proteção da população;
- **Uniformidade:** assegurar que as informações divulgadas pelos diferentes canais da CERILUZ sejam coerentes entre si e estejam alinhadas às informações operacionais disponíveis.

6 COMUNICAÇÃO PREVENTIVA

A CERILUZ deverá promover, de forma contínua e especialmente nos períodos de maior risco climático, ações de comunicação destinadas a preparar os consumidores e demais públicos para situações que possam afetar o fornecimento de energia elétrica.

As ações de comunicação preventiva poderão abordar:

- **segurança durante eventos climáticos severos**, incluindo tempestades, vendavais, granizo, descargas atmosféricas, alagamentos e enchentes;
- **riscos associados a fios, postes e demais estruturas da rede elétrica danificadas ou em condições inseguras**;
- **procedimentos para comunicação de interrupções, ocorrências e situações de risco**;
- **cuidados relacionados à vegetação próxima à rede elétrica**, incluindo orientações sobre poda e manejo;

- **ações preventivas, melhorias e investimentos realizados pela CERILUZ** para aumentar a segurança e a confiabilidade do sistema elétrico;
- **indicadores de qualidade e continuidade do fornecimento de energia elétrica, quando aplicável.**

A CERILUZ deverá incentivar a atualização cadastral dos consumidores, contribuindo para a correta identificação das unidades consumidoras e possibilitando o envio de comunicações pelos canais disponíveis.

7 COMUNICAÇÃO DURANTE EVENTOS

Durante eventos climáticos severos, a comunicação da CERILUZ deverá estar integrada ao acompanhamento operacional realizado pelo Centro de Operação, de forma a assegurar que as informações divulgadas sejam compatíveis com a situação real do sistema elétrico.

De acordo com a característica e a evolução do evento, e sempre que as informações estiverem disponíveis e validadas, poderão ser comunicados:

- provável causa da interrupção;
- área ou localidades afetadas;
- quantidade estimada de unidades consumidoras afetadas;
- previsão estimada de restabelecimento, quando tecnicamente possível;
- situação das equipes e dos serviços de atendimento;
- evolução do atendimento;
- orientações de segurança aos consumidores e à população.

As informações deverão ser atualizadas conforme a evolução do evento, especialmente quando houver alteração relevante na área afetada, na situação das equipes ou na previsão de restabelecimento.

As estimativas de normalização deverão ser divulgadas somente quando houver informações operacionais que permitam sua elaboração, devendo ser atualizadas sempre que houver alteração significativa nas condições de atendimento.

A CERILUZ deverá observar os prazos, procedimentos, conteúdos e canais de comunicação estabelecidos pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025 e demais regulamentações aplicáveis.

Em eventos de maior abrangência ou impacto, a comunicação poderá ser realizada por meio de boletins periódicos, conforme definido pela estrutura de gestão da contingência.

8 COMUNICAÇÃO COM ASSOCIADOS E CONSUMIDORES

A comunicação com os associados e consumidores deverá priorizar informações claras, objetivas e atualizadas, que permitam acompanhar a situação do fornecimento e adotar as medidas necessárias para sua segurança.

De acordo com a característica, abrangência e nível do evento, a CERILUZ poderá utilizar seus canais institucionais de comunicação e atendimento, incluindo:

- canais de atendimento ao consumidor;
- telefone e meios digitais de atendimento;
- site institucional;
- redes sociais oficiais;
- comunicados e boletins;
- mensagens e outros meios de comunicação disponíveis;
- outros canais que venham a ser adotados pela CERILUZ ou exigidos pela regulamentação aplicável.

As informações divulgadas deverão ser baseadas nos dados operacionais disponíveis e validados, sendo atualizadas sempre que houver alteração relevante na situação do fornecimento ou na evolução dos atendimentos.

Quando houver previsão estimada de restabelecimento, deverá ser esclarecido que o horário informado possui caráter estimativo e poderá sofrer alterações em função das condições encontradas pelas equipes durante a execução dos serviços.

Nos casos em que houver exigência regulamentar específica quanto ao conteúdo, prazo ou canal de comunicação, a CERILUZ deverá observar integralmente as disposições estabelecidas pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025 e demais normas aplicáveis.

9 COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO E ÓRGÃOS DE EMERGÊNCIA

Nos eventos que provoquem impactos relevantes no fornecimento de energia elétrica, atinjam áreas de maior abrangência ou possam afetar serviços essenciais, a CERILUZ deverá manter comunicação com o Poder Público e os órgãos de emergência envolvidos.

A comunicação poderá abranger prefeituras municipais, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, órgãos de segurança pública e demais instituições cuja atuação esteja relacionada ao evento.

A comunicação deverá buscar:

- informar a abrangência, as localidades afetadas e a evolução do evento;
- comunicar situações que possam representar riscos à população;
- identificar áreas críticas ou de maior impacto;
- fornecer informações que possam auxiliar a atuação dos órgãos públicos;
- apoiar a coordenação das ações relacionadas à segurança e ao restabelecimento do fornecimento;
- facilitar a identificação e a priorização de situações que envolvam riscos à população ou serviços essenciais.

As informações encaminhadas ao Poder Público deverão ser baseadas nos dados operacionais disponíveis e, sempre que possível, manter alinhamento com as informações divulgadas aos associados e consumidores.

A comunicação deverá ser realizada pelos canais e representantes institucionais definidos pela CERILUZ, de forma a assegurar a uniformidade e a confiabilidade das informações prestadas.

10 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna deverá assegurar que as áreas envolvidas na gestão do evento tenham acesso, de forma ágil e organizada, às informações necessárias para o acompanhamento da ocorrência e para a tomada de decisões.

O Centro de Operação deverá disponibilizar as informações operacionais necessárias para subsidiar as comunicações, especialmente quanto às ocorrências registradas, áreas afetadas, equipes mobilizadas, situação do atendimento e evolução do restabelecimento.

As áreas responsáveis pela comunicação institucional deverão organizar e, quando necessário, adequar as informações recebidas para divulgação aos associados, consumidores, Poder Público, órgãos de emergência, imprensa e demais públicos envolvidos.

As informações utilizadas na comunicação deverão estar alinhadas aos dados operacionais disponíveis, evitando divergências entre os diferentes canais internos e externos.

Durante eventos de maior abrangência, deverão ser mantidos registros das principais informações recebidas e divulgadas, das atualizações realizadas e das ações de comunicação adotadas, de forma a permitir posterior avaliação e aperfeiçoamento dos procedimentos.

11 BOLETINS E ATUALIZAÇÕES

Nos eventos classificados nos níveis 3 e 4, ou sempre que a situação justificar, a CERILUZ poderá emitir boletins de acompanhamento, com o objetivo de informar a evolução do evento e das ações de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica.

Os boletins deverão apresentar, de forma objetiva e de acordo com a disponibilidade das informações, dados como:

- período de referência;
- situação geral do fornecimento;

- quantidade de ocorrências registradas e atendidas;
- localidades mais afetadas;
- quantidade estimada de consumidores afetados, quando disponível;
- equipes mobilizadas ou em atendimento;
- evolução da normalização;
- orientações de segurança;
- previsão ou estimativa de conclusão, quando tecnicamente possível.

As informações constantes nos boletins deverão ser baseadas nos dados operacionais disponíveis e validados, podendo ser atualizadas ou corrigidas conforme a evolução do evento.

A periodicidade dos boletins será definida de acordo com a magnitude e evolução do evento, a necessidade de informação dos públicos envolvidos e a disponibilidade de informações operacionais confiáveis.

12 ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA

Durante eventos climáticos severos, a comunicação da CERILUZ deverá priorizar orientações destinadas à prevenção de acidentes e à proteção dos consumidores, colaboradores e da população em geral.

Entre as principais orientações, deverão ser consideradas:

- não tocar em fios, postes, estruturas ou equipamentos elétricos danificados;
- manter distância de locais onde existam cabos caídos, postes danificados ou outras estruturas comprometidas;
- não tentar remover árvores, galhos ou objetos que estejam sobre ou próximos à rede elétrica;
- não se aproximar de instalações elétricas em áreas alagadas ou com acúmulo de água;
- comunicar imediatamente à CERILUZ situações que apresentem risco à população ou à rede elétrica;
- seguir as orientações dos órgãos de emergência e das equipes da Cooperativa.

Quando houver situação que represente risco à segurança, as respectivas orientações deverão receber prioridade nos canais de comunicação utilizados pela CERILUZ.

13 ENCERRAMENTO DO EVENTO E COMUNICAÇÃO FINAL

Após a conclusão dos atendimentos relacionados ao evento, a CERILUZ deverá avaliar a necessidade de realizar comunicação final, especialmente nos eventos de maior abrangência ou impacto, informando a normalização do fornecimento e o encerramento das ações emergenciais.

Nos eventos de maior relevância, deverá ser realizado o registro das principais informações relacionadas ao atendimento e à comunicação, incluindo, quando aplicável:

- período de duração do evento;
- localidades ou áreas afetadas;
- número de ocorrências registradas e atendidas;
- número estimado de consumidores afetados;
- principais danos identificados;
- ações realizadas para o restabelecimento do fornecimento;
- principais comunicações realizadas durante a ocorrência.

Os registros deverão subsidiar a avaliação das ações realizadas, a identificação de oportunidades de melhoria e, quando necessário, a atualização do Plano de Comunicação e do Plano de Contingência Operacional da CERILUZ.

14 RESPONSABILIDADES

A execução deste Plano deverá ocorrer de forma integrada entre as áreas envolvidas na operação, gestão da contingência e comunicação da CERILUZ.

Compete ao Centro de Operação disponibilizar as informações operacionais necessárias à comunicação, especialmente quanto à situação das ocorrências, áreas afetadas, equipes mobilizadas, condições de atendimento e evolução do restabelecimento.

Compete à área responsável pela comunicação institucional organizar, adequar e divulgar as informações aos associados, consumidores e demais públicos externos, observando as diretrizes deste Plano e as informações operacionais disponibilizadas pelas áreas responsáveis.

Compete às demais áreas envolvidas na contingência fornecer as informações e o suporte necessários às ações de comunicação, dentro de suas respectivas áreas de atuação.

As informações divulgadas deverão estar fundamentadas em dados operacionais disponíveis e validados pelas áreas responsáveis, de modo a assegurar consistência e confiabilidade nas comunicações realizadas.

Em situações críticas, a coordenação das ações de comunicação deverá estar integrada à estrutura de comando estabelecida no Plano de Contingência Operacional da CERILUZ, observando as responsabilidades e os fluxos definidos para o gerenciamento da contingência.

15 AVALIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

Após eventos de maior magnitude, a CERILUZ deverá avaliar, quando aplicável, a efetividade das ações de comunicação realizadas, considerando os canais utilizados, a qualidade e a atualização das informações divulgadas, o atendimento às demandas dos públicos envolvidos e eventuais dificuldades identificadas durante o evento.

As avaliações poderão resultar em ajustes nos procedimentos, canais, fluxos e responsabilidades previstos neste Plano, visando ao aprimoramento contínuo da comunicação em situações de contingência.

O presente Plano deverá ser revisado periodicamente ou sempre que houver alteração relevante na regulamentação aplicável, nos procedimentos internos, nos canais de atendimento ou na estrutura operacional da CERILUZ.

As alterações realizadas deverão ser registradas no Controle de Versão do documento, permitindo o acompanhamento do histórico de revisões.

A revisão do Plano deverá permanecer alinhada ao Plano de Contingência Operacional da CERILUZ e às disposições regulamentares aplicáveis.