PLANO DE COMUNICAÇÃO – INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

1. OBJETIVO

O Plano de Comunicação da CERCOS – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda. tem como objetivo estabelecer, de forma clara, transparente e acessível, as estratégias e os procedimentos adotados pela distribuidora para informar, orientar e atualizar os consumidores, o Poder Público e a mídia sobre interrupções no fornecimento de energia elétrica.

O Plano define como, quando e por quais canais serão realizadas as comunicações, buscando assegurar que as informações sejam precisas, tempestivas, compreensíveis e compatíveis com a situação operacional identificada.

A comunicação deverá permitir que os consumidores acompanhem a evolução das ocorrências, conheçam a área afetada, tenham acesso à previsão de restabelecimento e recebam informações atualizadas sobre as ações realizadas para a normalização do fornecimento.

O Plano integra-se ao Plano de Contingência da CERCOS, constituindo instrumento complementar para a gestão das ocorrências e situações de emergência.

2. ESCOPO

O presente Plano aplica-se às áreas da CERCOS envolvidas na identificação, registro, tratamento e comunicação de interrupções no fornecimento de energia elétrica, abrangendo tanto situações operacionais normais quanto eventos de maior complexidade e situações decorrentes de eventos climáticos severos.

A comunicação estabelecida neste Plano envolve, de forma integrada:

- Centro de Operação da Distribuição – COD;
- equipes de campo;
- atendimento aos consumidores;
- Gerência de Distribuição;
- Gerência Geral e Diretoria, quando necessário;
- responsáveis pelo relacionamento com o Poder Público;
- responsáveis pela comunicação institucional.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Centro de Operação da Distribuição – COD

O COD é a área técnica central responsável por:

- receber e consolidar as informações relacionadas às interrupções;
- registrar, classificar e acompanhar as ocorrências;
- identificar a provável causa da interrupção, quando disponível;
- identificar a área afetada;
- acompanhar a quantidade estimada de unidades consumidoras interrompidas;
- acompanhar as equipes mobilizadas;
- definir e atualizar a previsão de restabelecimento com base nas informações técnicas disponíveis;
- fornecer as informações técnicas que alimentarão os canais de comunicação;
- informar a Gerência de Distribuição sobre ocorrências de maior impacto;
- acionar os procedimentos previstos no Plano de Contingência quando caracterizado o respectivo nível.

O COD constitui a fonte técnica oficial das informações operacionais relacionadas às interrupções.

3.2. Equipes de Campo

As equipes de campo são responsáveis por:

- informar ao COD as condições encontradas durante o atendimento;
- comunicar a causa identificada da interrupção;
- informar as providências necessárias para o restabelecimento;
- comunicar alterações relevantes na previsão de retorno;
- informar a conclusão dos serviços;
- fornecer informações complementares necessárias à atualização dos canais de comunicação.

As informações repassadas pelas equipes deverão ser objetivas e compatíveis com a situação efetivamente encontrada em campo.

3.3. Atendimento ao Consumidor

O atendimento aos consumidores é responsável por:

- receber reclamações e comunicações relacionadas à falta de energia;
- registrar as solicitações nos sistemas disponíveis;

- encaminhar ao COD as informações que possam auxiliar na identificação de ocorrências;
- prestar informações aos consumidores com base nos dados oficiais disponibilizados pela CERCOS;
- orientar os consumidores quanto aos canais oficiais de acompanhamento das interrupções.

As informações prestadas pelo atendimento deverão estar alinhadas às informações disponibilizadas nos demais canais da CERCOS.

3.4. Gerência de Distribuição

Compete à Gerência de Distribuição:

- supervisionar a aplicação deste Plano;
- acompanhar ocorrências de maior impacto;
- coordenar a comunicação institucional em situações de contingência;
- estabelecer a estratégia de comunicação para os Níveis 1, 2 e 3;
- coordenar a comunicação com o Poder Público;
- definir, em conjunto com a Gerência Geral e a Diretoria, quando necessário, a comunicação ampliada à sociedade e à imprensa.

3.5. Gerência Geral e Diretoria

A Gerência Geral e a Diretoria poderão ser acionadas em situações de maior repercussão, especialmente no Nível 3, cabendo-lhes:

- definir o posicionamento institucional;
- designar porta-voz, quando necessário;
- autorizar comunicação ampliada com a imprensa;
- acompanhar a evolução dos eventos de maior impacto.

4. COMUNICAÇÃO COM OS CONSUMIDORES

A comunicação aos consumidores deverá ocorrer de forma tempestiva, clara e objetiva, observando os requisitos estabelecidos pela REN ANEEL nº 1.137/2025.

As informações prestadas deverão incluir, conforme disponibilidade:

- provável causa da interrupção;
- área afetada;
- quantidade de unidades consumidoras impactadas;
- previsão de restabelecimento do fornecimento.

Essas informações constituem o conteúdo mínimo previsto no item 109 da REN.

4.1. Prazos de comunicação

A comunicação deverá observar:

- até 15 minutos após o conhecimento da causa da interrupção; e
- independentemente do momento em que a causa seja identificada, até 1 hora após o reconhecimento da ocorrência da interrupção.

Esses prazos serão observados para as comunicações abrangidas pelo item 105 da REN, independentemente de a ocorrência ter sido registrada em horário comercial, final de semana ou feriado.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CONSUMIDORES

5.1. SMS e aplicativos de mensagens

A comunicação prevista no item 105 será realizada, obrigatoriamente, por:

- SMS; e
- aplicativos de mensagens,

com envio automático aos consumidores afetados.

O mecanismo deverá permitir o acionamento das mensagens a partir das informações registradas nos sistemas operacionais da CERCOS.

O consumidor poderá solicitar, a qualquer momento, a suspensão do recebimento das comunicações por SMS e aplicativos de mensagens, conforme previsto na regulamentação.

5.2. Sítio eletrônico

O sítio eletrônico oficial da CERCOS será utilizado como canal permanente de consulta às informações sobre interrupções.

A CERCOS disponibilizará área de acesso direto para consulta das ocorrências e das áreas afetadas.

O sítio eletrônico deverá apresentar as informações previstas nos itens 106 e 107 da REN, com atualização a cada 30 minutos.

5.3. Outros canais

A CERCOS poderá utilizar, de forma complementar:

- redes sociais oficiais;
- aplicativo próprio, caso disponível;
- atendimento telefônico;
- outros canais institucionais.

Esses canais deverão utilizar informações compatíveis com a fonte oficial da ocorrência.

6. COMUNICAÇÃO POR MEIO DO SÍTIO ELETRÔNICO

A CERCOS disponibilizará, em área pública e de fácil acesso, informações atualizadas sobre as interrupções.

6.1. Informações sobre unidades consumidoras afetadas

Deverão ser disponibilizados:

- número total de unidades consumidoras afetadas;
- identificação das áreas afetadas por bairro, no mínimo;
- extensão e duração das interrupções;
- quantidade de unidades consumidoras afetadas por tempo de interrupção nas faixas de:
    - 1 hora;
    - 3 horas;
    - 6 horas;
    - 12 horas;
    - 24 horas;
    - 48 horas ou mais.

A atualização deverá ocorrer a cada 30 minutos.

6.2. Informações sobre ocorrências abertas

Deverão ser disponibilizadas, no mínimo:

- número da ocorrência;
- município/bairro;
- data e hora de início;
- tipo de ocorrência – programada ou não programada;
- status da ocorrência;
- quantidade de unidades consumidoras interrompidas;
- duração da ocorrência;

- CHI da ocorrência e total da área;
- quantidade de ocorrências abertas por município e total;
- quantidade de equipes em atividade por município e total;
- estágio da operação, conforme definido no Plano de Contingência.

Essas informações deverão ser atualizadas a cada 30 minutos.

7. INTEGRAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

As informações utilizadas nos diferentes canais deverão ser provenientes de uma fonte operacional comum, baseada nos registros e atualizações do COD.

A informação operacional deverá seguir, preferencialmente, o seguinte fluxo:

COD → Sistema de ocorrências → Canais de comunicação

A partir dessa fonte serão alimentados, conforme aplicável:

- SMS;
- aplicativos de mensagens;
- sítio eletrônico;
- atendimento ao consumidor;
- comunicação ao Poder Público;
- comunicação à imprensa;
- redes sociais.

Essa integração tem como objetivo assegurar coerência, consistência e uniformidade das informações divulgadas.

8. COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO

A comunicação com o Poder Público deverá ocorrer de forma coordenada com o Plano de Contingência e com os demais instrumentos formais estabelecidos pela CERCOS.

A CERCOS solicitará aos Poderes Públicos municipal, estadual e distrital a indicação prévia de até dois representantes oficiais de cada ente para recebimento das comunicações em situações de emergência.

No caso do Município de Lagarto, essa comunicação deverá ser integrada ao Acordo de Cooperação entre a CERCOS e a Prefeitura Municipal de Lagarto, especialmente nos assuntos relacionados ao manejo vegetal.

9. CANAIS EXCLUSIVOS PARA O PODER PÚBLICO

A CERCOS manterá canais adicionais de comunicação destinados ao atendimento do órgão central e dos representantes designados pelos Poderes Públicos.

Esses canais deverão contemplar, no mínimo:

- atendimento telefônico;
- atendimento presencial mediante agendamento;
- canal de comunicação por texto com atendimento humano durante o horário comercial.

Para situações de urgência ou emergência, o canal telefônico exclusivo deverá possuir disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, com atendimento humano.

Os canais e contatos dos representantes institucionais deverão ser mantidos em cadastro atualizado e formalmente disponibilizados aos respectivos Poderes Públicos.

Importante: essa exigência de atendimento telefônico de emergência ao Poder Público não significa que o COD da CERCOS precise funcionar presencialmente 24 horas. Trata-se de um canal institucional específico para interlocução com o Poder Público.

10. ALERTAS E COMUNICAÇÃO AO PODER PÚBLICO

A CERCOS deverá estabelecer protocolo para comunicação rápida ao Poder Público nas situações em que houver necessidade de atuação coordenada.

O Poder Público deverá ser notificado imediatamente após a identificação de evento crítico, utilizando os canais oficiais previamente estabelecidos.

Os protocolos deverão contemplar, no mínimo:

- identificação do evento;
- localização;
- área potencialmente afetada;
- impacto estimado;
- necessidade de apoio do Poder Público;
- situação das equipes;
- previsão de restabelecimento, quando disponível.

Os canais oficiais deverão permanecer acessíveis e operacionais durante situações de emergência, em comum acordo com o Poder Público.

11. COMUNICAÇÃO ANUAL COM O PODER PÚBLICO

A CERCOS realizará, ao menos uma vez por ano, comunicação formal aos representantes do Poder Público, apresentando os procedimentos e protocolos estabelecidos para comunicação em situações de emergência.

A comunicação deverá buscar assegurar que os representantes estejam familiarizados com:

- canais disponíveis;
- responsáveis;
- procedimentos de acionamento;
- tipos de eventos que demandam comunicação;
- fluxo de informações;
- procedimentos de atuação conjunta.

Essa obrigação decorre do item 120 da REN nº 1.137/2025.

12. COMUNICAÇÃO COM A IMPRENSA

A comunicação com a imprensa será realizada por representantes previamente autorizados pela CERCOS.

Em situações de maior repercussão, especialmente no Nível 3, poderá ser adotada comunicação ampliada por:

- rádio;
- televisão;
- imprensa escrita;
- mídias digitais;
- redes sociais oficiais.

As informações divulgadas deverão estar alinhadas às informações técnicas fornecidas pelo COD.

13. PORTA-VOZ

Nas situações de maior impacto, a CERCOS poderá designar formalmente um porta-voz para comunicação com a imprensa e com a sociedade.

A designação deverá considerar a natureza e a repercussão do evento.

O porta-voz deverá utilizar exclusivamente informações oficiais e atualizadas, evitando especulações ou informações ainda não confirmadas.

14. CONTEÚDO DA COMUNICAÇÃO AMPLIADA

Quando adotada comunicação ampliada, deverão ser abordados, conforme disponibilidade:

- causa conhecida ou provável da interrupção;
- número estimado de unidades consumidoras afetadas;
- municípios, localidades ou bairros atingidos;
- dimensão do evento;
- ações em andamento;
- previsão de restabelecimento;
- orientações à população;
- canais oficiais para acompanhamento das informações.

A comunicação deverá ser atualizada sempre que houver alteração relevante na situação operacional.

15. COMUNICAÇÃO POR NÍVEL DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

Nível	Cenário	Principais canais	Responsáveis	Informações
Nível 0 – Operação Normal	Interrupções sem caracterização de contingência	SMS, aplicativo de mensagens, site e atendimento	COD / Atendimento	Causa provável, área afetada e previsão de retorno
Nível 1 – Alerta	Situação com potencial de evolução ou impacto localizado	SMS, aplicativo, site e atendimento	COD / Gerência de Distribuição	Evolução, área afetada, UCs e previsão
Nível 2 – Contingência	Impacto relevante ou ampliação das ocorrências	SMS, aplicativo, site, atendimento, Poder Público e comunicação institucional	COD / Gerência de Distribuição	Evolução do evento, ações em andamento, áreas afetadas e restabelecimento
Nível 3 – Emergência	Grande impacto ou situação de emergência	Todos os canais disponíveis, Poder Público, imprensa, rádio e TV, quando necessário	Gerência / Gerência Geral / Diretoria / Porta-voz	Dimensão do evento, ações, situação do fornecimento, previsão e orientações

Observação: os canais e prazos de comunicação previstos na regulamentação aplicável não ficam condicionados ao horário comercial. A classificação em Níveis 0 a 3 organiza a intensidade e a coordenação da comunicação, sem afastar as obrigações regulatórias específicas.

16. REGISTRO DAS COMUNICAÇÕES

A CERCOS deverá manter registros que permitam demonstrar a execução das comunicações previstas neste Plano.

Sempre que tecnicamente disponível, deverão ser registrados:

- data e hora da ocorrência;
- data e hora do reconhecimento;
- data e hora do conhecimento da causa;
- data e hora da comunicação;
- canal utilizado;
- conteúdo da comunicação;
- público destinatário;
- atualizações realizadas;
- eventuais falhas ou indisponibilidades;
- justificativas para ocorrências excepcionais.

Os registros deverão permitir a rastreabilidade das informações desde a identificação da ocorrência até o restabelecimento.

17. TESTES E VERIFICAÇÃO DOS CANAIS

A CERCOS deverá realizar verificações periódicas dos mecanismos utilizados para comunicação, especialmente:

- SMS;
- aplicativos de mensagens;
- página de interrupções no site;
- integração com o sistema de ocorrências;
- canais destinados ao Poder Público;
- mecanismos de comunicação institucional.

Eventuais falhas deverão ser registradas e tratadas pelas áreas responsáveis.

18. ATUALIZAÇÃO DO PLANO

O presente Plano deverá ser revisado sempre que necessário, especialmente em decorrência de:

- alterações regulatórias;
- alteração dos canais de comunicação;
- alteração dos sistemas operacionais;

- ocorrência que demonstre necessidade de melhoria;
- exercícios ou simulados;
- alterações relevantes na estrutura organizacional da CERCOS.

19. PUBLICAÇÃO

A versão mais atualizada deste Plano de Comunicação deverá ser disponibilizada no sítio eletrônico da CERCOS e nos postos de atendimento presencial, de forma acessível ao público e utilizando linguagem clara e adequada.

A disponibilização de nova versão deverá observar o prazo regulamentar de 30 dias após a edição da nova versão.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Comunicação integra os instrumentos de gestão operacional da CERCOS e deverá ser utilizado em conjunto com o Plano de Contingência, os procedimentos do COD, os sistemas de gestão de ocorrências e os demais instrumentos aplicáveis.

A CERCOS deverá manter os recursos humanos, tecnológicos e organizacionais necessários à execução das medidas estabelecidas neste Plano.