



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

Número:

15/01/2026

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Data Revisão:

Versão:

23/04/2026

2.00

# PLANO DE COMUNICAÇÃO

**Cooperativa de Eletrificação Centro Jacuí Ltda – CELETRO**



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

15/01/2026

Número:

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Data Revisão:

23/04/2026

Versão:

2.00

### 1. Introdução e Objetivo

Este Plano de Comunicação estabelece as diretrizes estratégicas da **CELETRO** para assegurar a transmissão de informações precisas, ágeis e transparentes. O objetivo central é gerenciar a comunicação com associados, Poder Público e órgãos reguladores, garantindo previsibilidade e segurança, especialmente durante interrupções de fornecimento e situações de crise.

### 2. Pilares Estratégicos

A comunicação da CELETRO fundamenta-se em quatro pilares:

- **Agilidade:** Informação em tempo real sobre ocorrências no sistema.
- **Clareza:** Uso de linguagem acessível, evitando termos técnicos excessivos.
- **Confiabilidade:** Dados baseados em critérios técnicos do Centro de Operação da Distribuição (COD).
- **Multicanalidade:** Presença em plataformas digitais e tradicionais para abranger todo o perfil de público da cooperativa (chatbot/telefone).

### 3. Comunicação com o Associado (Interrupções)

Em casos de falta de energia, a CELETRO compromete-se a fornecer dados estruturados para reduzir a incerteza do consumidor.

#### 3.1. Conteúdo Mínimo das Notificações

Sempre que disponível, a comunicação incluirá:

1. **Causa:** Classificação do fato gerador (conforme Anexo 8.C do Módulo 8).
2. **Abrangência:** Cidades, bairros ou localidades rurais afetadas.
3. **Impacto:** Estimativa de unidades consumidoras atingidas.
4. **Previsão de Retorno:** Prazo estimado para o restabelecimento, atualizado conforme a evolução das equipes de campo.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

15/01/2026

Número:

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Data Revisão:

23/04/2026

Versão:

2.00

### 3.2. Matriz de Canais

Canal	Tipo	Função
<b>SMS e WhatsApp</b>	Ativo/Obrigatório	Alertas automáticos e diretos para os celulares cadastrados.
<b>Aplicativo/Site</b>	Consulta	Dashboard em tempo real com mapa de interrupções.
<b>Redes Sociais</b>	Informativo	Divulgação de grandes ocorrências e orientações de segurança.
<b>Atendimento Presencial</b>	Suporte	Apoio consultivo nos pontos de atendimento da CELETRO.

**Nota:** É Garantido ao associado o direito de cancelamento do recebimento de mensagens automáticas a qualquer momento.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

15/01/2026

Número:

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Data Revisão:

23/04/2026

Versão:

2.00

### 3.3. Fluxo interno das demandas

Tipo de Interrupção	Ação da Distribuidora	Quem Executa	Prazo (Célere)	Canal Comum
Programada	Aviso Prévio Geral	Centro de Operações / Comunicação	Mínimo de 72h de antecedência	SMS, Site, Rádio, Carta, E-mail, Redes Sociais
Não Programada (Temporal/Falha), (D-0)	Informar conhecimento da interrupção e informações conforme item 3.1	Centro de Operações	Em até 15 minutos após o reconhecimento da causa da interrupção. Independentemente do momento em que a causa for identificada em até 1 (uma) hora após o reconhecimento da ocorrência da interrupção.	SMS
Não Programada (Grande Porte/ (D-0)	Atualização de Grande Porte, informações conforme item 3.1	Centro de operações / Comunicação	Em até 15 minutos após o reconhecimento da causa da interrupção. Independentemente do momento em que a causa for identificada em até 1 (uma) hora após o reconhecimento da ocorrência da interrupção.	SMS, Redes Sociais e Imprensa

### 4. Relacionamento com o Poder Público

A CELETRO mantém um canal de alta prioridade com entes municipais e estaduais para coordenar ações de emergência.

- **Tecnologia de Dados:** Disponibilização de API para que órgãos públicos acessem dados de interrupção de forma íntegra e segura.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

Número:

15/01/2026

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Data Revisão:

Versão:

23/04/2026

2.00

- **Representação Oficial:** Solicitação anual para que Prefeituras e Governos indiquem até dois representantes para o canal de alerta rápido.
- **Transparência Institucional:** Envio de relatório anual detalhando a eficácia dos protocolos de comunicação e as melhorias implementadas no sistema.

### **POP\_ENG\_12\_Contatos\_Institucionais – Cadastro de Contatos Institucionais (Poder Público e Contatos Internos de Emergência)**

Documento interno de uso restrito que centraliza os contatos dos representantes do Poder Público municipal e estadual designados para recebimento de comunicações em situações de emergência (item 115 do PRODIST Módulo 4 e art. 371-A da RN nº 1.000/2021), bem como os representantes institucionais internos da CELETRO. Versão vigente mantida pelo Setor Regulatório – NÃO PUBLICAR.

Evento	Ação/Relato	Quem Executa	Prazo (Célere)	Objetivo
<b>Interrupção Crítica (D-0)</b>	Notificação de impacto em serviços essenciais (Hospitais, etc.)	Gestão de Crise / Operações	<b>Imediato</b>	Segurança Pública e suporte a serviços vitais
<b>Alerta Vermelho (D-0)</b>	Acionamento de comitê de crise e reporte às autoridades	Diretoria / Gestão de Crise	<b>Imediato</b> (Conforme Plano de Contingência)	Gestão de Desastres e Resposta Prioritária

Sempre que houver necessidade de contato por parte do **Poder Público**, este ocorrerá conforme as normas e diretrizes estipuladas no convênio vigente entre a **Celetro** e o órgão em



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

15/01/2026

Número:

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Data Revisão:

23/04/2026

Versão:

2.00

questão.

### 5. Gestão de Crises e Contingência

Este plano opera em total sinergia com o **Plano de Contingência da CELETRO** e **item 7 deste plano**.

- **Definição de Crise:** Eventos climáticos extremos ou falhas sistêmicas que exijam mobilização extraordinária.
- **Cessão de Recursos:** Em casos de ajuda mútua entre distribuidoras (apoio com equipes ou materiais), a comunicação coordena os fluxos internos e externos para manter a sociedade informada sobre o esforço de recuperação.

### 6. Governança e Atualização

Para garantir a perenidade deste plano, a CELETRO define:

- **Acessibilidade:** O documento estará disponível para consulta pública no site oficial e nas unidades físicas.
- **Revisão:** O plano será revisado anualmente ou em até 30 dias após mudanças regulatórias da ANEEL.
- **Responsabilidade:** A gestão e atualização deste plano são de responsabilidade do **Centro de Operação da Distribuição (COD)** em conjunto com o setor de Comunicação.

### 7. Execução do Plano de Operação em Dias de Contingência por Nível

O plano de gerenciamento de dias atípicos e de contingência para alerta de temporais considera três períodos para a execução das ações de mitigação de danos, comunicação e restabelecimento do sistema, conforme plano de contingência POP\_ENG\_10.1.





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

Número:

15/01/2026

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO

Data Revisão:

Versão:

23/04/2026

2.00

No quadro 1 a identificação da ação do plano de forma detalhada.

### Quadro 1 - Detalhamento do plano

SITUAÇÃO	O QUE COMUNICAR	QUANDO	COM QUEM	COMO	QUEM COMUNICA
Pré Evento D-1	Risco / Alerta de Tempestades e Outros Eventos Climáticos	Dia / Horas Anterior ao Evento	Colaboradores - Equipes Operacional; - Operadores de COD; - Equipe Técnica; - Atendentes Comerciais; - Almoxarife; - Demais Envolvidos;	WhatsApp Reunião Mural de Avisos	Centro de Operações Comunica:  Coordenador e Gestor Operacional
Pré Evento D-1	Risco / Alerta de Tempestades e Outros Eventos Climáticos	Dia / Horas Anterior ao Evento	Consumidores Comunidade	Redes Sociais Rádios Site	Comunicação
Dia do Evento D 0	A Ocorrência do Evento de Tempestades e Outros Eventos Climáticos Convocar Colaboradores para seus Devidos Postos de Trabalho	No Início das Ocorrências na Rede	Colaboradores - Equipes Operacional; - Operadores de COD; - Equipe Técnica; - Atendentes Comerciais; - Almoxarife; - Demais Envolvidos;	WhatsApp Telefones Presencial	Centro de Operações Comunica:  Coordenador Operacional Líderes das Áreas Envolvidas
Dia do Evento D 0	Foi Identificado que os Locais e Consumidores sem Energia e Que os Trabalhos de Correção já Estão Sendo Providenciados	Imediatamente ao Identificar o Equipamento Afetado	Consumidores Afetados	SMS	Centro de Operações
Dia do Evento D 0	A Ocorrência do Evento de Tempestades e Outros Eventos Climáticos Ocasionaram Desligamento na Rede de Distribuição da Cooperativa, Locais Afetados, Quant	Imediatamente ao Identificar os Locais Afetados e a Quant do Evento	Consumidores Comunidades Direção	Redes Sociais SMS	Centro de Operações Comunicação



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO\_POP

Data Emissão:

15/01/2026

Número:

POP\_ENG\_09

## GESTÃO DE COMUNICAÇÃO


Data Revisão:

23/04/2026

Versão:

2.00

	sem Energia, Previsão de Retomada, Trabalhos sendo realizados				
Dias Posteriores ao Evento D+1+2+3, ...	Situação das Ocorrências na Rede (UCs Atingidas, Locais, Previsão de Retomada do Fornecimento, Riscos, ...)	Diariamente	Consumidores Comunidades Direção Setores de Atendimento / Comercial	Site Redes Sociais WhatsApp	Centro de Operações Comunicação
Dia Posterior ao Evento D+1	Solicitar Apoio Operacional e de Equipamentos das Cooperativas Parceiras	Ao Evidenciar a necessidade de apoio operacional somente em eventos extremos OTD 029.01.01 no Nível 5	Cooperativas Parceiras	Telefone WhatsApp	Centro de Operações Comunica: Coordenador e Gestor Operacional

  
Luis Augusto Melo Bottlender  
Eng. Eletricista CELETRO  
RS 250280