



COOPERCOCAL
Cooperativa Energética Cocal

Plano Comunicação

Vigência: 31/12/2026

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS	3
4. OBEJTIVOS DA COMUNICAÇÃO	4
5. PÚBLICO	4
5.1 Público Externo.....	4
5.2 Público Interno.....	4
6. RESPONSABILIDADES.....	5
6.1 Coordenador do Plano.....	5
6.2 Diretoria.....	5
6.3 Centro de Operação	5
6.4 Atendimento ao Consumidor	5
6.5 Equipes de Campo	5
7. FLUXO DE COMUNICAÇÃO	6
8. NIVEIS DE COMUNICAÇÃO.....	6
9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	7
9.1 Digitais.....	7
9.2 Atendimento	7
9.3 Institucional.....	7
9.4 Comunicação Interna.....	7
10. FREQUENCIA DE ATUALIZAÇÕES.....	7
11. COMUNICADOS.....	8
12. ORIENTAÇÕES A POPULAÇÃO.....	8
13. INDICADORES	8
14. PORTA VOZ	9
15. SERVIÇOS ESSENCIAIS	9
16. COMUNIAÇÃO PÓS EVENTO	9
17. REVISÃO E MELHORIA	10
18. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	10

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para a comunicação da COOPERCOCAL antes, durante e após situações de contingência que possam comprometer a continuidade do fornecimento de energia elétrica, garantindo que consumidores, órgãos públicos, colaboradores e demais partes interessadas recebam informações claras, tempestivas, precisas e transparentes.

A estratégia busca minimizar impactos à população, fortalecer a confiança institucional, reduzir a propagação de informações incorretas e assegurar o cumprimento dos requisitos regulatórios estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

2. ABRANGÊNCIA

Este Plano aplica-se às situações de contingência decorrentes de:

- Tempestades;
- Vendavais;
- Chuvas intensas;
- Descargas atmosféricas;
- Queda de árvores sobre a rede elétrica;
- Alagamentos;
- Deslizamentos;
- Incêndios;
- Ocorrências operacionais de grande impacto.

Abrange todas as áreas envolvidas na resposta às ocorrências, incluindo:

- Centro de Operação;
- Equipes de Manutenção;
- Atendimento ao Consumidor;
- Diretoria;
- Comunicação Institucional.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Este Plano foi elaborado considerando:

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;
- Plano de Contingência da COOPERCOCAL;
- Procedimentos Operacionais internos;
- Plano de Manejo de Vegetação;
- Plano de Continuidade Operacional.

4. OBEJTIVOS DA COMUNICAÇÃO

Durante eventos críticos a comunicação deverá:

- informar rapidamente os consumidores;
- transmitir informações verdadeiras e atualizadas;
- reduzir o número de ligações repetidas ao atendimento;
- orientar a população quanto aos riscos elétricos;
- divulgar previsão de restabelecimento quando disponível;
- manter integração entre equipes internas;
- apoiar órgãos públicos durante a emergência.
- preservar a credibilidade institucional da COOPERCOCAL;

5. PÚBLICO

5.1 Público Externo

- Cooperados;
- Consumidores;
- Prefeituras;
- Defesa Civil;
- Corpo de Bombeiros;
- Polícia Militar;
- Hospitais;
- Sistemas de abastecimento de água;
- Imprensa.

5.2 Público Interno

- Diretoria;
- Centro de Operação;
- Equipes de Campo;
- Atendimento;

- Administrativo.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Coordenador do Plano

- Acionamento da comunicação de contingência;
- Definir o nível de comunicação aplicável;
- Validar os comunicados estratégicos;
- Coordenar a comunicação entre as áreas envolvidas;
- Acompanhar a efetividade da comunicação.

6.2 Diretoria

- Aprovar comunicados institucionais quando necessário;
- Acompanhar eventos críticos.

6.3 Centro de Operação

- Informar a evolução das ocorrências;
- Atualizar estimativas de restabelecimento;
- Repassar informações ao Atendimento.

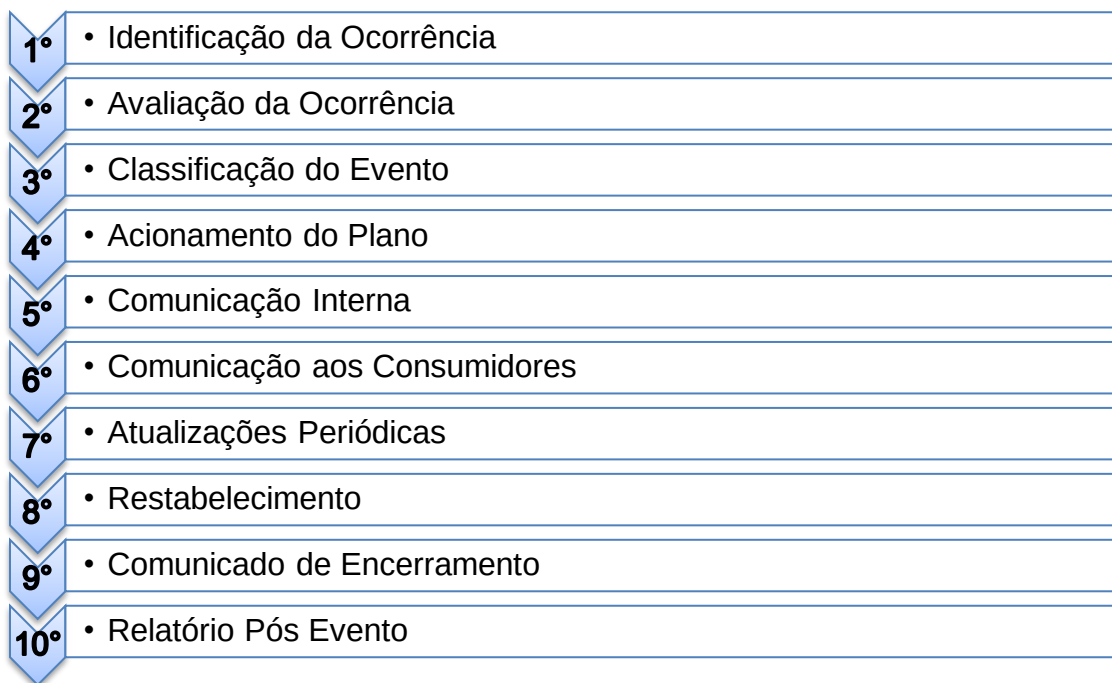
6.4 Atendimento ao Consumidor

- Divulgar informações oficiais;
- Registrar demandas;
- Atualizar consumidores.

6.5 Equipes de Campo

- Informar andamento dos serviços;
- Comunicar alterações relevantes.

7. FLUXO DE COMUNICAÇÃO



8. NIVEIS DE COMUNICAÇÃO

NÍVEL	SITUAÇÃO	COMUNICAÇÃO
Nível 0	Monitoramento	Comunicação apenas entre áreas internas.
Nível 1	Evento localizado	Informação aos consumidores diretamente afetados e atualização dos canais oficiais.
Nível 2	Contingência	Comunicação ampla aos consumidores, órgãos públicos e imprensa quando necessário. Atualizações periódicas.
Nível 3	Emergência	Comunicação intensiva, notas oficiais, atualização contínua e contato direto com órgãos públicos e serviços essenciais.

9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

9.1 Digitais

- Site institucional;
- WhatsApp;
- Instagram.

9.2 Atendimento

- 0800 048 7019;
- Atendimento presencial.

9.3 Institucional

- Defesa Civil;
- Bombeiros;
- Prefeituras;
- Rádio.

9.4 Comunicação Interna

- Sistema Operacional;
- Telefone;
- Grupos corporativos.

10. FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÕES

SITUAÇÃO	FREQUÊNCIA
Evento iniciado	Imediatamente
Evento em andamento	A cada 60 minutos ou quando houver mudança significativa
Restabelecimento parcial	Imediatamente
Restabelecimento total	Comunicado final

11. COMUNICADOS

- A COOPERCOCAL informa: Em razão de _____, informamos que o fornecimento de energia da sua unidade consumidora localizada em RUA encontra-se temporariamente interrompido. No momento, ainda não há previsão de restabelecimento. Nossas equipes já estão trabalhando para normalizar o serviço mais breve possível.
- A COOPERCOCAL informa: O fornecimento de energia da sua unidade consumidora tem previsão de restabelecimento para ____ às _____. Nossas equipes seguem trabalhando para normalizar o serviço o mais rápido possível.
- A COOPERCOCAL informa que o fornecimento de energia foi integralmente restabelecido. Agradecemos a compreensão dos consumidores durante o período de contingência

12. ORIENTAÇÕES A POPULAÇÃO

Durante eventos climáticos recomenda-se:

- Não tocar em cabos caídos;
- Nunca remover galhos ou objetos apoiados sobre cabos elétricos;
- Manter distância de postes danificados;
- Comunicar imediatamente situações de risco;
- Evitar aproximação de áreas alagadas com rede elétrica;
- Acompanhar apenas os canais oficiais da COOPERCOCAL.

13. INDICADORES

Serão monitorados:

- Tempo da primeira comunicação;
- Tempo entre o acionamento do Plano e a primeira comunicação pública.
- Tempo entre atualizações;
- Alcance das publicações;
- Tempo médio de atendimento;
- Número de consumidores atendidos;
- Quantidade de mensagens enviadas;
- Percentual de sucesso no envio de mensagens;

- Número de reclamações relacionadas à comunicação;
- Cumprimento dos prazos regulatórios.

14. PORTA VOZ

Durante a contingência, somente o Presidente ou pessoa formalmente designada poderá conceder entrevistas ou emitir posicionamentos institucionais em nome da COOPERCOCAL.

15. SERVIÇOS ESSENCIAIS

Sempre que a contingência impactar ou apresentar potencial de impactar serviços considerados essenciais, a COOPERCOCAL deverá realizar comunicação prioritária aos órgãos e instituições afetados, com o objetivo de subsidiar a adoção de medidas preventivas e minimizar os impactos à população.

São considerados serviços essenciais, entre outros:

- Hospitais e unidades de saúde;
- SAMU e demais serviços de atendimento pré-hospitalar;
- Defesa Civil;
- Corpo de Bombeiros Militar;
- Polícia Militar;
- Prefeituras Municipais;
- Sistemas de captação, tratamento e abastecimento de água;
- Outros órgãos ou instituições cuja atividade seja considerada essencial para a segurança, saúde e bem-estar da população.

16. COMUNICAÇÃO PÓS EVENTO

Após encerrada a contingência:

- Divulgar comunicado final;
- Registrar lições aprendidas;
- Arquivar os comunicados emitidos;
- Avaliar indicadores.

17. REVISÃO E MELHORIA

Após cada evento relevante será realizada análise crítica contemplando:

- efetividade da comunicação;
- tempo de resposta;
- dificuldades encontradas;
- oportunidades de melhoria;
- atualização deste Plano quando necessária.

18. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Descrição	Responsável
001	02/01/2026	Emissão Inicial	Engº Estefano Luiz Costa
002	20/07/2026	Revisão	Engº Estefano Luiz Costa

Documento – Propriedade da COOPERCOCAL.

Estefano Luiz Costa
Engenheiro Eletricista
CREA 144268-8