

PLANO ESPECIAL DE ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS

Período de Natal e Ano Novo – 2025/2026

1. Objetivo

Estabelecer procedimentos especiais para atendimento a ocorrências emergenciais no sistema de distribuição da CERGRAL durante o período das festividades de Natal e Ano Novo, visando garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica, reduzir o tempo de interrupções e assegurar atendimento adequado aos consumidores.

2. Abrangência e Período de Vigência

Este Plano Especial aplica-se a toda a área de concessão da CERGRAL e terá vigência no período de:

- **24 de dezembro de 2025 a 1º de janeiro de 2026**

3. Fundamentação Normativa

Este plano atende às seguintes disposições regulatórias:

- PRODIST – Módulo 8 – Qualidade da Energia Elétrica, item 194 (procedimentos específicos para atuação em contingência);
- PRODIST – Módulo 4, Seção 4.1.1, conforme inserções da Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;
- Ofício Circular nº 81/2025-SFT/ANEEL.

4. Estrutura de Atendimento em Regime Especial

4.1 Equipes de Campo

Durante o período de vigência deste plano, a CERGRAL manterá equipes técnicas em regime de **plantão e sobreaviso**, aptas a atendimento emergencial 24 horas por dia.

As equipes estarão dimensionadas para atendimento de:

- Falhas em redes de distribuição;
- Interrupções não programadas;
- Ocorrências decorrentes de eventos climáticos adversos;
- Atendimentos emergenciais a unidades consumidoras prioritárias.

4.2 Coordenação Operacional

Será designado um responsável técnico de sobreaviso para:

- Coordenar o despacho das equipes;
- Priorizar atendimentos;
- Manter comunicação com a diretoria da cooperativa, quando necessário.

5. Atendimento ao Consumidor

Durante o período especial:

- Os canais habituais de atendimento permanecerão disponíveis;
- As ocorrências serão registradas, classificadas e priorizadas conforme criticidade;
- Haverá atenção especial a unidades consumidoras essenciais, tais como:
 - Serviços de saúde;
 - Sistemas de abastecimento de água;
 - Serviços de telecomunicações;
 - Órgãos públicos essenciais.

6. Logística, Recursos e Materiais

A CERGRAL assegurará:

- Disponibilidade de veículos operacionais;
- Ferramentas e equipamentos adequados;
- Estoque mínimo de materiais para recomposição emergencial da rede;
- EPIs necessários para atuação segura das equipes.

7. Comunicação e Registro das Ocorrências

Todas as ocorrências atendidas no período deverão:

- Ser devidamente registradas nos sistemas internos da cooperativa;
- Conter horário de abertura, deslocamento, atendimento e normalização;
- Permitir rastreabilidade para fins de fiscalização e auditoria.

PLANO ESPECIAL DE ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS

Período de Natal e Ano Novo – 2025/2026

8. Responsabilidades

Compete a cada Envolvido no Processo do Plano Especial de Atendimento:

- **Operador do COD:** Atender aos chamados de ocorrência na rede, registrar no sistema, encaminhar a equipe para atendimento, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Equipe Operacional:** Permanecer de sobreaviso e preparado, atender a ocorrência demandada, restabelecer a energia na rede conforme critérios de prioridades, manter veículo abastecido com combustível/materiais/epis/epcs/ferramentas, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Almoxarife:** Manter e adquirir de fornecedores estoques de materiais suficientes para suprir demandas das faltas de energia na rede, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Gerente Operacional:** Planejar equipes de sobreaviso na quantidade suficiente para assegurar rapidez e eficácia no restabelecimento da energia em caso de interrupções nos diversos horários dos dias festivo, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Técnicos:** Prestar apoio operacional e técnico as equipes na operação de equipamentos especiais e na logística de materiais e outros serviços.

9. Competência

Compete à CERGRAL:

- Garantir a execução deste Plano Especial;
- Disponibilizar recursos humanos e materiais adequados;
- Assegurar que as equipes estejam cientes dos procedimentos definidos;
- Manter este plano disponível para fiscalização pelos órgãos competentes.

10. Disposições Finais

Este Plano Especial integra o conjunto de procedimentos de contingência da CERGRAL e permanecerá válido durante todo o período definido, podendo ser acionado sempre que houver risco à continuidade do fornecimento de energia elétrica.

Gravatal/SC, 15 de dezembro de 2025.

Cooperativa de eletricidade de Gravatal
CERGRAL