

DEMEI

***Departamento Municipal de
Energia de Ijuí***

NGD-11

***Plano de Comunicação com o
Consumidor***

Norma

VERSÃO 1.0

Impressão não controlada

NORMAS DEMEI

Plano de Comunicação com o Consumidor

NGD – 11

N - Norma

G – Diretoria Geral

D – DEMEI

Elaboração

Rosiclei Aparecida Damião – Supervisora Comercial

Fernando Xisto Fruetti – Eletricista Montador

Marcelo Weber Fuhrmann – Eletrotécnico

Sandro Alberto Bock – Engenheiro Eletricista

Jonas Fernando Schreiber – Administrador de Sistemas de Informação

2025

Lista de Revisões

Revisão	Motivo da Revisão	Data de Aprovação	Instrumento de Aprovação
1.0	Norma original	29/12/2025	Portaria nº 165/2025

Sumário

1	Objetivo do documento	5
2	Fluxograma.....	5
3	Detalhamento do documento	6
3.1	Atualização Cadastral dos Consumidores	6
3.2	Identificação de Evento de Contingência ou Crise.....	6
3.3	Gestão de Ocorrências	6
3.4	Comunicar o Consumidor.....	7
3.5	Disponibilizar Informações nas Redes Sociais.....	7
3.6	Divulgação do Plano de Comunicação	9
4	Referências	9

1 Objetivo do documento

Esta Norma tem por objetivo estabelecer as regras a serem adotadas pelo Departamento Municipal de Energia de Ijuí – DEMEI, para garantir a clareza, transparência e segurança nas informações prestadas aos consumidores da Autarquia em situações de contingência ou de crise.

2 Fluxograma



Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-11	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	5 de 10

3 Detalhamento do documento

3.1 Atualização Cadastral dos Consumidores

O DEMEI deverá manter atualizada a base cadastral de seus consumidores para fins de comunicação. O DEMEI deverá promover anualmente campanhas de atualização dos dados de contato de seus consumidores em suas redes sociais e demais canais de comunicação disponíveis, priorizando os contatos de telefone, whatsapp e e-mail. Todo atendimento realizado pelo DEMEI deverá oferecer ao consumidor a possibilidade de atualização de seus dados cadastrais.

Os consumidores do DEMEI podem, a qualquer tempo, solicitar a suspensão do envio da comunicação por meio de SMS e demais aplicativos de mensagens, caso assim desejem.

3.2 Identificação de Evento de Contingência ou Crise

Conforme o Plano de Contingência, o DEMEI, através do Centro de Operação da Distribuição – COD, deverá manter um processo contínuo, estruturado e integrado de monitoramento das condições que possam impactar a operação do sistema elétrico de distribuição.

3.3 Gestão de Ocorrências

O COD é responsável pela programação e gestão de ocorrências em tempo real, a qual consiste no conjunto de procedimentos, ações e decisões adotados para identificar, registrar, analisar, priorizar, tratar e solucionar eventos que impactem a operação do sistema elétrico de distribuição.

Assim como o monitoramento climático, o processo de gestão de ocorrências é dinâmico e deve ser ajustado conforme evolução das condições climáticas, operacionais e estruturais, preservando sempre a segurança das equipes e da população.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-11	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	6 de 10

3.4 Comunicar o Consumidor

A partir da identificação/confirmação da causa da interrupção, o COD do Demei deverá comunicar aos consumidores abrangidos a ciência da existência desta, em até 15 (quinze) minutos. Independentemente do momento em que a causa for identificada, a comunicação aos consumidores deve ser realizada em até 1 (uma) hora após o reconhecimento da ocorrência da interrupção no fornecimento de energia elétrica. O comunicado deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Motivo da Interrupção: Causa da falha, conforme “Lista de fatos geradores para classificação de interrupções do fornecimento de energia elétrica” do Módulo 8 do PRODIST;
- Área Afetada: delimitação geográfica da interrupção;
- Unidades Consumidoras Impactadas: Número de unidades consumidoras afetadas; e
- Previsão de Restabelecimento: estimativa de retorno do fornecimento, com base na melhor informação disponível.

A comunicação deve ser realizada, obrigatoriamente, por meio de SMS e aplicativos de mensagens, com envio de mensagens automáticas aos consumidores afetados.

O COD do Demei deve comunicar sempre que houverem atualizações e/ou novas informações referentes às interrupções em atendimento, incluindo alterações no tempo estimado de restabelecimento e outras informações relevantes para o consumidor.

3.5 Disponibilizar Informações nas Redes Sociais

O Coordenador de Comunicação do Demei deverá manter atualizadas as informações relativas às interrupções registradas, sejam elas programadas ou não-programadas em todas as redes sociais do Demei, de acordo com as informações disponibilizadas pelo COD do Demei.

Sempre que houver uma contingência ou crise instaurada, o Coordenador de Comunicação do Demei deverá efetuar a comunicação aos consumidores pelas redes sociais do Demei e

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-11	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	7 de 10

quaisquer outros meios disponíveis para que os consumidores e a população em geral tenham ciência da situação operacional do DEMEI.

O DEMEI deve disponibilizar em sítio eletrônico, com atualização a cada 30 minutos, o número total de unidades consumidoras afetadas por interrupções, discriminado em mapa por bairro, no mínimo. Quando disponível, poderá ser oferecida uma visualização interativa da rede de distribuição do DEMEI, com mapa de arruamento, que permita aos consumidores identificarem a extensão e a duração das interrupções diretamente no mapa. As informações mínimas que devem ser disponibilizadas no sítio eletrônico, com atualização a cada 30 minutos, relacionadas às ocorrências abertas são:

- Número da ocorrência;
- Município/bairro da ocorrência aberta;
- Data e hora de início da ocorrência aberta;
- Tipo de ocorrência aberta (programada e não programada);
- Sinalização do status da ocorrência aberta (Em preparação/Em Deslocamento/Em Execução);
- Quantidade de unidades consumidoras interrompidas da ocorrência aberta e o total da área de atuação;
- Duração da ocorrência, em horas e minutos;
- Consumidor Hora Interrompido (CHI) da ocorrência aberta e o total da área de atuação;
- Quantidade de ocorrências abertas segregadas por município e o total na área de atuação;
- Quantidade de equipes em atividade, segregadas por município e o total na área de atuação; e
- Estágio da operação (conforme etapas definidas no plano de contingência).

O número total de unidades consumidoras afetadas deve ser apresentado por tempo de interrupção, com as seguintes faixas de duração: 1h, 3h, 6h, 12h, 24h e 48h ou mais.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-11	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	8 de 10

3.6 Divulgação do Plano de Comunicação

O presente Plano de Comunicação com os Consumidores deve estar publicado no site do DEMEI e estar disponível aos consumidores no atendimento da Autarquia para consulta.

4 Referências

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;
- Módulo 1 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Módulo 4 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-11	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	9 de 10

Aprovação

Fernando Xisto Fruetti – Eletricista Montador – Coordenador do COD

Rosiclei Aparecida Damião – Supervisora Comercial – Coordenadora do Atendimento

Sandro Alberto Bock – Engenheiro Eletricista – Coordenadoria Técnica

Ana Cláudia Lima da Silva Obregon – Controladora Interna – Comissão de Normatização

Gustavo Frizon Auler – Consultor Jurídico – Assessoria Jurídica

Lucas Quevedo – Diretor Administrativo Financeiro – Diretoria Econômica-Financeira

Marco Aurélio Sikacz – Diretor-Presidente – Diretoria Geral

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-11	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	10 de 10



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: AF2D-6DF5-F166-9B26

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ANA CLÁUDIA LIMA DA SILVA OBREGON (CPF 822.XXX.XXX-68) em 23/12/2025 14:41:28 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ ROSICLEI APARECIDA DAMIÃO (CPF 616.XXX.XXX-04) em 23/12/2025 15:14:22 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ GUSTAVO FRIZON AULER (CPF 033.XXX.XXX-13) em 24/12/2025 09:18:07 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ FERNANDO XISTO FRUETTI (CPF 894.XXX.XXX-00) em 24/12/2025 11:16:01 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARCO AURELIO SIKACZ (CPF 919.XXX.XXX-34) em 24/12/2025 12:05:33 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://demei.1doc.com.br/verificacao/AF2D-6DF5-F166-9B26>