

Manual do Cooperado



cegero
UMA COOPERATIVA
DE PESSOAS

MANUAL DO COOPERADO

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO NBR ISO 9001 - 14001

Este manual foi elaborado para que você conheça e se aproxime ainda mais da nossa Cooperativa.

Você encontrará informações importantes sobre a história, referencial estratégico, dados administrativos e técnicos da Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero - CEGERO, para que assim você conheça o que é ser um Cooperado, bem como os seus direitos e deveres.

Além de compreender um pouco mais sobre a Cegero, desejamos que você seja parte ativa no desenvolvimento da Cooperativa, pois a sua participação é fundamental para o nosso sucesso.



SUMÁRIO DO MANUAL

1. QUE É COOPERATIVISMO?	03
1.1 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO	05
1.2 COOPERATIVAS DE ELETRIFICAÇÃO	07
1.3 REFERÊNCIAS	07
2. COOPERATIVA DE ELETRICIDADE DE SÃO LUDGERO - CEGERO	09
2.1 SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	14
2.2 IDENTIDADE ESTRATÉGICA	15
2.3 A NOSSA MARCA	17
2.4 PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS	18
2.4.1 Você sabe o que são os ODS?	19
2.5 AS CARACTERÍSTICAS DE SER UM COOPERADO	19
2.5.1 Direitos e deveres do cooperado	20
2.5.2 Assembleia geral	22
2.5.3 Código de ética da Cegero	23
2.6 AS CARACTERÍSTICAS DE SER UM CONSUMIDOR DE ENERGIA.....	24
2.6.1 Direitos e deveres dos consumidores	24
2.6.2 Informações comerciais	26
2.6.2.1 Fatura de energia elétrica	28
2.6.2.2 Tarifa social de energia elétrica - TSEE	30
2.6.2.3 Ressarcimento de danos elétricos	31
2.6.2.4 Tarifa branca	31
2.6.2.5 Iluminação pública	32
2.6.2.6 Canais de atendimento	32
2.6.3 Informações técnicas	33
2.6.3.1 Geração distribuída	35
2.6.3.2 Solicitações de serviço emergencial	36
2.6.3.3 Vegetação próxima das redes	37
2.6.3.4 Dicas de economia e segurança	38
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	40

1. QUE É COOPERATIVISMO?

Saiba mais em:



<http://www.cegero.coop.br/cooperativa/principios>

Confira também os artigos sobre o tema disponíveis no site.



Tratar de cooperativismo é tratar da natureza das relações entre pessoas visando a um objetivo comum. A ideia de cooperar sugere a noção de auxílio mútuo, união de esforços. Etimologicamente, cooperar vem do latim *cooperare* de *cum* *operare*, significando operar juntamente com alguém (ROSSI, 2005). Sendo assim, pode-se perceber que as iniciativas de cooperação são tão antigas quanto à própria humanidade.

Porém, todas as iniciativas de cooperação existentes antes do século XIX caracterizavam-se de maneira informal e assistemática. Sua formalização e estruturação sistêmica, com pretensão de instaurar um novo sistema econômico e social fundado na cooperação, teve lugar apenas a partir do século XVIII (SCHNEIDER, 1999). A primeira cooperativa formalmente constituída foi a Cooperativa dos Probos Pioneiros Equitativos de Rochdale, em Manchester, na Inglaterra, como uma resposta às precárias condições econômicas vigentes durante a Revolução Industrial (PINHO, 1966).

O Cooperativismo que conhecemos hoje, portanto, nasceu entre trabalhadores ingleses que buscaram na cooperação solidária a solução para os problemas econômicos causados pela concentração do capital. Apoiados em teorias de pensadores e filósofos, estabeleceram princípios norteadores, baseados nos valores de **autoajuda, igualdade e equidade**, para satisfazer as **necessidades individuais de cada cooperado desde que coincidente com as necessidades de todos os cooperados**. Na tradição dos fundadores da primeira Cooperativa "moderna", – os Pioneiros de Rochdale – os membros de cooperativas devem crer nos valores éticos de honestidade, transparência, responsabilidade social e interesse pelos outros (PINHO, 1966).

O cooperativismo surgiu, portanto, como um movimento social e econômico, entre pessoas com objetivo comum, de forma a promover o desenvolvimento econômico e o bem estar de todos os envolvidos sendo, inclusive, considerado por alguns autores, como uma terceira via para o desenvolvimento socioeconômico, entre o capitalismo e o socialismo (BULGARELLI, 2000).

De acordo com a Lei nº 5.764/71 que define a Política Nacional do Cooperativismo no Brasil: "As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados". "Trata-se, pois, de uma sociedade de pessoas e não de capital, sem interesse lucrativo e com fins socioeconômicos" (PINHO, 1977, p. 14).

As cooperativas são sociedades de pessoas e não de capital, sem interesses lucrativos e com fins econômico-sociais, **tendo basicamente duas funções: a primeira objetiva resultados econômicos, que são distribuídos entre os associados em forma de melhores preços e prestação de serviços, muito comum no Brasil; a segunda objetiva a inclusão e o desenvolvimento social, por meio da distribuição equitativa do trabalho e renda.**

Sua organização se inspira nos chamados princípios dos pioneiros de Rochdale, normas e regras de funcionamento utilizadas por cooperativas em todo o mundo, norteando as atividades das mesmas (PINHO, 1966).

1.1 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

O cooperativismo moderno é explicado e fundamentado nos chamados "Princípios dos Pioneiros de Rochdale" que originalmente fizeram uso de 12 princípios, que passaram por reformulações no decorrer das décadas. Diante das transformações sociais e tecnológicas do mundo do trabalho, os princípios que norteiam a constituição de cooperativas foram revistos e adaptados às exigências da sociedade moderna. Em sucessivos congressos da Aliança Cooperativa Internacional (ACI), realizados em 1937 (Paris-França), 1966 (Viena-Áustria) e 1995 (Manchester-Inglaterra).

Após o Congresso do Centenário da Aliança Cooperativa Internacional (ACI), ocorrido em Manchester, Inglaterra, em 1995, os princípios do cooperativismo válidos e seguidos são os seguintes, segundo BIALOSKORSKI NETO, 2012; ACI, 2017:



Adesão livre e voluntária

1. Adesão voluntária e aberta: As Cooperativas são organizações voluntárias e abertas a todas as pessoas aptas a utilizarem os seus serviços e assumirem as responsabilidades como cooperados, sem discriminações sociais, raciais, políticas, religiosas ou de gênero;



Gestão democrática

2. Gestão democrática dos membros: As Cooperativas são organizações democráticas, controladas por seus cooperados, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os conselheiros e diretores – eleitos nas assembleias gerais como representantes dos demais cooperados – são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau, como a nossa, os cooperados têm igual direito de voto (cada cooperado, um voto), mantendo-se a forma democrática de organização;



Participação econômica

3. Participação econômica dos membros: Os cooperados contribuem equitativamente e controlam democraticamente o capital de suas cooperativas. Os cooperados destinam os excedentes a finalidades relacionadas ao desenvolvimento da Cooperativa, benefícios aos cooperados na proporção das suas transações e com o apoio a outras atividades, desde que aprovadas pela assembleia geral dos cooperados;



Autonomia e independência

4. Autonomia e independência: As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos cooperados. Em caso de firmarem acordos com outras organizações – incluindo instituições públicas – ou recorrerem à capital externo, as cooperativas devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos cooperados e mantenham a autonomia da sociedade cooperativa;



Educação, formação e informação

5. Educação, formação e informação: As cooperativas promovem a educação e a formação de seus cooperados, dos representantes eleitos, dos gerentes e de seus funcionários, de forma que estes possam contribuir eficazmente para o desenvolvimento da Cooperativa;



Intercooperação

6. Cooperação entre cooperativas: Para que as Cooperativas prestem melhores serviços a seus cooperados e agreguem força ao movimento cooperativo, devem trabalhar em conjunto com as estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais;



Interesse pela comunidade

7. Interesse pela comunidade: As Cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável de suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos cooperados. Este sétimo princípio foi especialmente instituído pelo Congresso da Aliança Cooperativa Internacional em setembro de 1995.

1.2 COOPERATIVAS DE ELETRIFICAÇÃO

Como vimos, o cooperativismo é mais do que um modelo de negócio. É uma filosofia de vida que visa transformar o mundo em um lugar mais justo, feliz, equilibrado e com oportunidades para todos.

Do campo às grandes cidades, as cooperativas atuam em diferentes setores da economia. Essa divisão facilita a sua representação e atuação com governos, tribunais de justiça e instituições legislativas, como o Congresso Nacional.

Até 2019, o Brasil somava 13 ramos diferentes. Mas em 2020, após um processo democrático e uma avaliação dos benefícios para as cooperativas, o Sistema OCB passou para uma estrutura de 7 ramos: agropecuário; consumo; crédito; saúde; trabalho; produção de bens e serviços; transporte e infraestrutura (OCB, 2022).

O ramo de infraestrutura é composto por cooperativas que se destinam, principalmente, a prover, por meio da mutualidade, a prestação de serviços relacionados à infraestrutura a seus cooperados, em especial a distribuição de energia elétrica. É daqui que surgem as Cooperativas de Eletrificação.

As cooperativas que atendem à demanda de eletrificação têm a finalidade de atender direta e prioritariamente o próprio quadro social com serviços de eletrificação. As cooperativas de eletrificação, que são a maioria no ramo de infraestrutura, **têm como função principal a distribuição de energia elétrica por meio da construção de redes até as propriedades**, ou seja, sua função não é vender nem gerar energia, embora muitas no decorrer da sua história construíram usinas de geração e passaram também a gerar energia elétrica.

A distribuição de energia elétrica consiste, em termos gerais, do transporte de energia do segmento de transmissão até os consumidores finais. Segundo ABRADE (2017) "o segmento de distribuição se caracteriza como o setor elétrico dedicado à entrega de energia elétrica para um usuário final. Como regra geral, o sistema de distribuição pode ser considerado como o conjunto de instalações e equipamentos elétricos que operam, geralmente, em tensões inferiores a 230 kV, incluindo os sistemas de baixa tensão".

1.3 REFERÊNCIAS

ABRADE (Brasil) (Org.). **Entenda a Indústria de Energia Elétrica. Brasília:** Abrade, 2014. 67 p. Disponível em: <<http://www.abradee.com.br>>. Acesso em: 05 ago. 2017.

ACI – ALIANÇA COOPERATIVA INTERNACIONAL. **Princípios Cooperativistas**. Disponível em: <<http://ica.coop/en/whats-co-op/co-operative-identity-values-principles>>. Acesso em: 03 Jul. 2022.

BIALOSKORSKI NETO, Sigismundo. **Economia e Gestão de Organizações Cooperativas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 231p.

BULGARELLI, Waldirio. **As sociedades Cooperativas e sua disciplina jurídica**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

BUSS, Iva. **São Ludgero: Seu povo e sua história**. Orleans: Gráfica do Lelo, 2007. 234 p.

SCHLICKMANN, Flávio. **As mudanças no marco regulatório do setor elétrico brasileiro e os impactos sobre as cooperativas de eletrificação: o caso da CEGERO**. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico, Criciúma, 2018.

PINHO, Diva Benevides. **O que é Cooperativismo**. São Paulo: Burity, 1966. 154 p.

PINHO, Diva Benevides. **Concentração de Cooperativas: das fusões e incorporações ao controle acionário**. Curitiba: Voz do Paraná, 1977.

ROSSI, Amélia do Carmo Sampaio. **Cooperativismo à luz dos princípios constitucionais**. Curitiba: Juruá, 2005

SCHNEIDER, José Odelso (org.). **Democracia, participação e autonomia cooperativa**. 2 ed. São Leopoldo: UNISINOS, 1999.

OCB (org). **Ramos do Cooperativismo: Conheça a nova organização**. Disponível em: <<https://www.somoscooperativismo.coop.br/ocb>>. Acesso em: 03 Jul. 2022.



2. COOPERATIVA DE ELETRICIDADE DE SÃO LUDGERO

Conheça a nossa história:



<http://www.cegero.coop.br/cooperativa/historia>

Vídeo institucional da Cegero:



<https://www.youtube.com/watch?v=OXdFx8LiB8>

The image shows the facade of a modern building with a large glass window. The Cegero logo, a stylized umbrella/fan shape, is mounted on the wall above the word "cegero" in a sans-serif font. The building is set against a blue sky with some clouds.

cegero

São Ludgero é um município brasileiro, com uma área total de 107,571km², situado na região sul de Santa Catarina, tendo como municípios limítrofes Orleans, Braço do Norte, Pedras Grandes e Tubarão.

O município já havia passado por uma experiência em matéria de cooperativismo, em 1936, com a fundação da Cooperativa Agrícola de São Ludgero, no qual teve um papel importante no desenvolvimento econômico e social da região na época. Porém, o fator que alavancou o crescimento comercial, industrial e agropecuário no município foi a expansão da energia elétrica, em especial a constituição da Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero em 1963, logo após a fundação do município em 12 de junho de 1962.

Após a sua fundação, em 09 de agosto de 1963, por meio da cooperação de 161 associados, reunidos pelo então prefeito da cidade, Daniel Bruning, que na época necessitavam de energia elétrica nas propriedades rurais ou de melhorias nas poucas redes de energia elétricas já existentes, a CEGERO se consolidou como uma importante cooperativa de distribuição de energia elétrica na região, tendo um papel fundamental no desenvolvimento socioeconômico local.

Na ocasião de sua fundação, foi aprovado o Estatuto e decidido que cada associado entraria com quota mínima de Cr\$ 5.000,00. No total foram 161 fundadores que constituíram um capital mínimo de Cr\$ 3.235.000,00 (três milhões, duzentos e trinta e cinco mil cruzeiros), sendo criada a então Cooperativa de Eletrificação Rural de São Ludgero de Responsabilidade Limitada - CERGERO. A energia, até então, era fornecida por pequenas iniciativas privadas, mas insuficiente para a população.

A maioria dos sócios fundadores sequer possuía energia elétrica em suas residências, o que veio a acontecer somente após a instalação das redes de energia elétrica pela Cooperativa, fator que alavancou o crescimento comercial, industrial e agropecuário do Município, que nesse período contava com 2 mil habitantes, sendo 400 pessoas residindo no perímetro urbano e 1.600 na área rural, tendo 120km² de território.

O objetivo desde o início foi melhorar a qualidade de vida dos associados e da população em geral, por meio da construção de redes de distribuição de energia elétrica até as propriedades rurais ou a melhoria nas poucas redes de energia elétrica já existentes no centro do Município.

A partir da sua fundação, o desenvolvimento socioeconômico da região levou a CEGERO a expandir suas redes e seu atendimento para além do perímetro municipal, atingindo as comunidades mais distantes de São Ludgero e os municípios circunvizinhos de Braço do Norte, Orleans, Tubarão e Pedras Grandes.

No ano de 2002, após reforma estatutária, houve a mudança na denominação para Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero (CEGERO), permanecendo até os dias atuais.

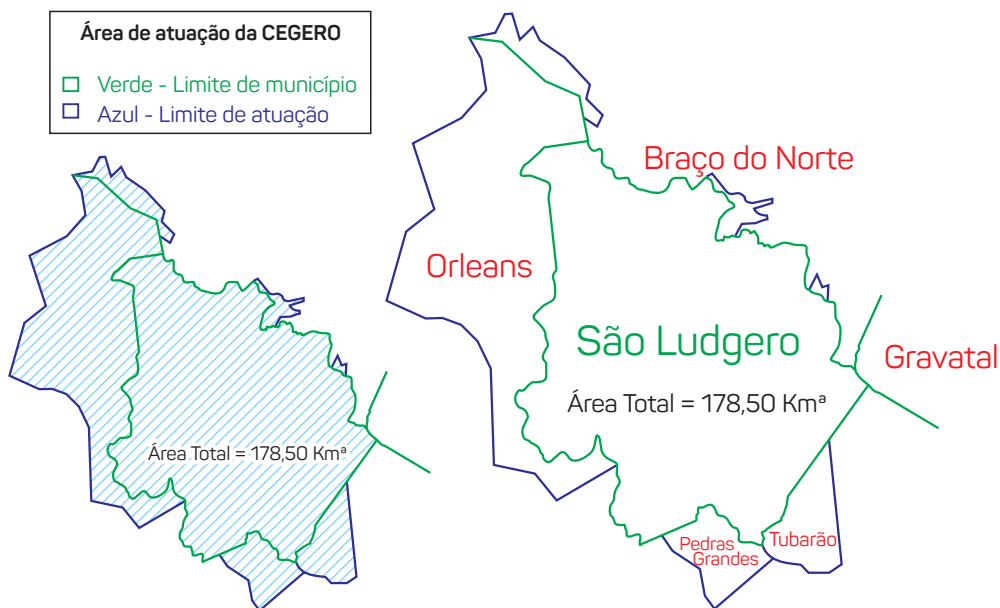
Em outubro de 2018, foi oficializada como permissionária prestadora do serviço público de distribuição de energia elétrica, passando a ser oficialmente um agente do setor elétrico brasileiro, tendo suas atividades reguladas pela ANEEL.

A Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero – Cegero, portanto, é uma pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 86.444.163/0001-89, com Inscrição Estadual nº 251953220, estando hoje na qualidade de Permissionária do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, nos termos da Resolução Homologatória – ANEEL no 330/2006 e da Resolução Autorizativa – ANEEL n. 7.278/2018, bem como nos termos do Contrato de Permissão para Prestação de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica nº 008/2018-ANEEL, firmado em 23/10/2018, no âmbito dos municípios de São Ludgero, Braço do Norte, Orleans, Tubarão e Pedras Grandes, no estado de Santa Catarina.

Está localizada na Rua Dona Gertrudes, nº 1775, Bairro Divina Providência, no Município de São Ludgero/SC (CEP 88730-000).



Em 2022, a CEGERO ultrapassou o número de 5.400 associados, distribuindo energia elétrica para mais de 6.700 unidades consumidoras, localizadas em São Ludgero e em parte dos municípios de Braço do Norte, Orleans, Tubarão e Pedras Grandes.



Possuía, em **2022**, uma extensão de 589km de redes de distribuição, com 766 transformadores instalados no sistema, somando uma potência instalada de 95,5MVA e demanda máxima registrada de 34,8MW.

Em **2022**, atingiu a marca de 182,8GWh (Giga Watt Hora) distribuídos, se mantendo entre as 3 cooperativas de Santa Catarina que mais distribuem energia elétrica, entre as 22 cooperativas do estado.

Com relação ao seu faturamento, em **2022**, a Cegero ultrapassou o valor de 61 milhões em receita operacional líquida, mesmo possuindo uma das tarifas mais baratas do Brasil.

Com relação à estrutura física, possui 1 (uma) sede administrativa, com 1 (um) posto de atendimento, 1 (uma) subestação de 138KV com 1 (uma) potência de 60/78 MVA e 15 (quinze) veículos, entre caminhões, carros e motos.

Com relação à sua administração, por ser uma Cooperativa, a CEGERO é gerenciada por um **Conselho de Administração** composto por 10 (dez) associados, sendo 7 (sete) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes, escolhidos democraticamente pelos associados a cada 4 anos, para os cargos de presidente, vice-presidente, secretário, conselheiro titular e conselheiro suplente.

Além disso, a CEGERO possui um **Conselho Fiscal**, escolhido anualmente pelos associados com o objetivo de fiscalizar as ações do Conselho de Administração. Referida equipe é composta por 6 (seis) associados, sendo 3 (três) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes.

São 40 funcionários vinculados diretamente à Cooperativa. Um quadro de profissionais qualificados, composto por técnicos, graduados, especialistas e mestres, que em conjunto, fazem da Cegero uma das melhores cooperativas distribuidoras de energia elétrica do país.

Nossos cooperados ou consumidores são as pessoas físicas e jurídicas que residem ou possuem atividades em todo o município de São Ludgero e em parte dos municípios circunvizinhos de Tubarão, Braço do Norte, Orleans e Pedras Grandes, sendo classificados em consumidores: residenciais, comerciais, industriais, rurais, poder público e serviço público.



2.1 SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

A Cegero conta com um sistema de gestão integrado, composto por metodologias, processos, ferramentas, indicadores e práticas de gestão reconhecidas internacionalmente e que atestam o seu compromisso com a excelência.

Como forma de atestar a qualidade dos serviços prestados, em 2020, a CEGERO teve o seu Sistema de Gestão Integrado certificado pela ISO 9.001, atestando que todos os setores da Cooperativa seguem padrões internacionais de qualidade, visando sempre a isonomia e excelência nos serviços prestados.

Em 2021, obteve a certificação ISO 14.001, que atestou o seu comprometimento com o meio ambiente.

Já em 2022, **foi reconhecida pela ANEEL como uma das 4 (quatro) melhores distribuidoras do país** (entre as 104 distribuidoras analisadas) em termos de satisfação (4ª posição) e qualidade (3ª posição), possuindo **um índice de excelência em gestão acima de 95%** (noventa e cinco por cento) de acordo com indicadores da fundação nacional da qualidade e do SESCOOP.

TÜV NORD

CERTIFICADO

Sistema de Gestão para
ISO 9001:2015

Em conformidade com os procedimentos do TÜV NORD CERT, certifico que

Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero – CEGERO
Rua Dona Gertrudes, 1775 – Divina Providência
88730-000 – São Ludgero – SC – Brasil

tem implantado um sistema de gestão de acordo com a norma acima, para o seguinte escopo

Distribuição de energia elétrica, apuração dos padrões de atendimento comercial e dos indicadores de continuidade individuais e coletivos. Tratamento às reclamações e solicitações dos consumidores.

Número do Registro do Certificado 44 100 20 31 0001
Relatório da Auditoria BR 999

Válido a partir de: 2020-0-2
Válido até: 2025-1-1
Certificação Inicial: 2020

Organismo Certificador
TÜV NORD CERT GmbH

Barueri, 2020-0-2

Esta certificação foi conduzida de acordo com os procedimentos de auditoria de certificação do TÜV NORD CERT e está sujeita às auditorias periódicas de verificação.

TÜV NORD CERT GmbH | Langemarkstraße 20 | 45141 Essen | www.tuev-nord-cert.com

TÜV NORD

CERTIFICADO

Sistema de Gestão para
ISO 14001:2015

Em conformidade com os procedimentos do TÜV NORD CERT, certifico que

Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero.
Rua Dona Gertrudes, 1775- Divina Providência
88730-000 – São Ludgero – SC – Brasil

tem implantado um sistema de gestão de acordo com a norma acima, para o seguinte escopo

Distribuição de energia elétrica, apuração dos padrões de atendimento comercial e dos indicadores de continuidade individuais e coletivos. Tratamento às reclamações e solicitações dos consumidores.

Número do Registro do Certificado 44 104 21 31 0003
Relatório da Auditoria BR 999

Válido a partir de 2021-9-8
Válido até 2024-9-7
Certificação Inicial 2021

Organismo Certificador
TÜV NORD CERT GmbH

Barueri, 2021-9-8

Esta certificação foi conduzida de acordo com os procedimentos de auditoria de certificação do TÜV NORD CERT e está sujeita às auditorias periódicas de verificação.

TÜV NORD CERT GmbH | Langemarkstraße 20 | 45141 Essen | www.tuev-nord-cert.com

2.2 IDENTIDADE ESTRATÉGICA

Nosso Negócio

Distribuição de Energia Elétrica.

Nosso Propósito

Oportunizar uma vida melhor à família associada e a consumidores.

Nossa Missão

Oportunizar qualidade de vida e geração de riqueza à família associada e a consumidores, por meio da distribuição de energia elétrica com qualidade, segurança e eficiência, a partir dos princípios do cooperativismo e do desenvolvimento sustentável.

Nossa Visão

Estar entre as cinco melhores cooperativas de energia elétrica do Brasil em qualidade, eficiência e satisfação do consumidor até o ano de 2024, visando o desenvolvimento socioeconômico dos associados, consumidores e colaboradores.

Nossos Valores

Cooperação em todas as atividades; Interesse pelo desenvolvimento da comunidade; Respeito às pessoas; Excelência na prestação de serviços; Isonomia nas decisões; Transparência; Ética e Respeito ao Meio Ambiente.

Os pilares que guiam nossas atividades

Transparência: Uma Cooperativa é uma organização que pertence a todos os associados. Logo, todos precisam ter total clareza do que se passa dentro dela. A transparência é fundamental na gestão da Cooperativa e faz parte da nossa essência.

Pertencimento: Não é apenas o presidente que possui voz ativa na CEGERO. Todos os associados fazem parte e são corresponsáveis pela Cooperativa. Todos precisam e devem ter voz ativa durante a gestão, por meio das Assembleias Gerais e acompanhamento periódico dos seus resultados.

Isonomia: Todos devem e podem ter acesso aos mesmos serviços e recursos, sem discriminação. Esse é um dos pilares do cooperativismo que direciona e mantém firme nosso propósito. Uma Cooperativa de todos e para todos.

Competências Essenciais

Pessoas - capacitadas, motivadas e organizadas;
Processos - mapeados e executados de maneira alinhada;
Produtos - com qualidade, confiabilidade e competitividade.

Política da Qualidade

A CEGERO busca a satisfação dos seus clientes e colaboradores, atendendo e superando as suas expectativas por meio de uma gestão orientada às pessoas, aos processos e ao produto, fundamentada na melhoria contínua do seu Sistema de Gestão de Qualidade.

Política Ambiental

A CEGERO busca a proteção do meio ambiente por meio do atendimento aos requisitos legais e da gestão orientada por princípios ambientais por ela estabelecidos. Dessa forma, promove o desenvolvimento sustentável, tendo o compromisso com a melhoria contínua da gestão ambiental em todos os seus níveis.

Dessa forma, por meio de profissionais organizados, qualificados e motivados, processos mapeados e executados de maneira alinhada, produto e serviço prestado com qualidade, confiabilidade e competitividade, a Cegero mantém o Cooperativismo vivo, proporcionando:

- Resultados econômicos aos associados, que são distribuídos em forma de melhores tarifas e prestação de serviços adequados;
- Inclusão e o desenvolvimento social, por meio de contribuições e projetos sociais vinculados à saúde, educação, esporte e cultura.

2.3 A NOSSA MARCA

“Uma cooperativa de pessoas”

Muito mais do que distribuir energia elétrica, a Cegero é uma Cooperativa feita e composta por pessoas. São essas o centro, o motivo e a razão da sua existência e do seu trabalho. A família cooperada é o nosso maior patrimônio, riqueza e valor.

CRIATIVIDADE
ENERGIA
RIQUEZA



SEGURANÇA
SERIEDADE
EXPERIÊNCIA

TRANQUILIDADE
CONFORTO
PROXIMIDADE

Manual da marca:



<http://www.cegero.coop.br/cooperativa/marcas>

Vídeo institucional da marca:



https://www.youtube.com/watch?v=2NHgYwRLHfk&feature=emb_logo



2.4 PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS

Com relação à inclusão e desenvolvimento social, é importante frisar que a CEGERO colabora anualmente com o desenvolvimento da sociedade, por meio de contribuições financeiras e **projetos sociais** vinculados à saúde, educação, esporte e cultura.

Nos últimos 10 (dez) anos, foram revertidos à sociedade mais de 8 (oito) milhões de reais em projetos e ações sociais.

Olá, eu sou a abelhinha MEL, a mascote da Cegero. Para acompanhar as ações e projetos sociais da Cegero, acesse o QR code ao lado.



Projetos Sociais:



<http://www.cegero.coop.br/cooperativa/projetos>

2.4.1 Você sabe o que são os ODS?

Os ODS representam um plano de ação global para eliminar a pobreza extrema e a fome, oferecer educação de qualidade ao longo da vida para todos, proteger o planeta e promover sociedades pacíficas e inclusivas até 2030.



As ações da CEGERO visam contemplar os objetivos da ODS. Todas ações sociais desenvolvidas pela Cegero visam contemplar os objetivos de desenvolvimento sustentável, inclusive a Cooperativa é signatária do movimento Nacional ODS Santa Catarina.

2.5 AS CARACTERÍSTICAS DE SER UM COOPERADO

Para entender um pouco mais sobre as principais características da sociedade cooperativa, bem como a sua organização e forma de atuação, acesse o Estatuto Social da Cegero por meio do QR Code abaixo:

Estatuto Social da Cegero:



<http://www.cegero.coop.br/cooperativa/estatuto>

Pode associar-se à CEGERO qualquer pessoa física, com unidade de consumo de eletricidade em sua área de atuação, desde que concorde com o Estatuto e se encontre dentro da possibilidade técnica de atendimento, bem como as pessoas jurídicas devidamente constituídas na forma da Lei.

Para associar-se, no ato do pedido de ligação de energia elétrica, o interessado preenche um requerimento junto ao setor comercial, que é posteriormente encaminhado ao Conselho de Administração da CEGERO, constando:

1. Seus dados de qualificação (se pessoa física, o nome, endereço, estado civil, profissão, naturalidade, cédula de identidade e CPF; ou, se pessoa jurídica, a razão social, endereço, estatuto ou contrato social e CNPJ);

2. Declaração de concordância com as normas estabelecidas no Estatuto da Cooperativa;

3. Informação sobre a localização de suas instalações de utilização na área de atuação da CEGERO.

Após a aprovação de sua admissão, que ocorre na primeira reunião ordinária do Conselho de Administração após o respectivo pedido, sua condição de Cooperado será confirmada e constará a subscrição das quotas-partes do capital social.

2.5.1 Direitos e deveres do cooperado

A partir do momento da sua efetivação como cooperado, alguns direitos e deveres devem ser seguidos, de acordo com o Estatuto Social da Cooperativa e legislações pertinentes.

DIREITOS DO COOPERADO

1. Participar das assembleias gerais e votar todos os assuntos previstos no edital de convocação;

2. Propor medidas de interesse da Cegero ao Conselho de Administração e à assembleia;

3. Votar e ser votado para todos os cargos eletivos, salvo se não tiver operado com a Cegero durante o exercício anterior ou com ela tiver estabelecido vínculo empregatício, caso em que só readquirirá a condição de elegibilidade depois de aprovadas as contas do exercício em que se deu a desvinculação;

4. Demitir-se da Cegero quando lhe convier;

5. Realizar com a Cegero todas as operações, objetos de sua filiação;

6. Solicitar por escrito, quaisquer informações sobre os negócios da cooperativa, que serão fornecidas na sede da Cegero no prazo de até 30 (trinta) dias;

7. Consultar na sede da Cegero livros, fichas, documentos, relatórios, balanços e peças de balanço patrimonial; e

8. Participar de todos os grupos, comitês ou comissões, criados no meio social da Cegero.

DEVERES DO COOPERADO

1. Subscrever e integralizar as quotas partes do capital nos termos deste estatuto e contribuir com as taxas de serviços que forem estabelecidas;
2. Cumprir as disposições da lei, deste estatuto, as decisões da assembleia geral e respeitar as deliberações do conselho de administração;
3. Satisfazer seus compromissos para com a Cegero, dentre os quais o de participar ativamente da sua vida societária e empresarial;
4. Concorrer com o que lhe couber, na conformidade das disposições deste estatuto, para cobertura das despesas da Cegero;
5. Prestar à Cegero todos os esclarecimentos relacionados com as atividades que lhe facultaram sua filiação;
6. Zelar pelo patrimônio material e moral da Cegero colocando os interesses da sociedade acima dos individuais;
7. Denunciar qualquer atitude contrária aos interesses da Cegero por parte de dirigentes, associados ou terceiros;
8. Participar do rateio de perdas, sobras ou despesas na proporção direta da sua realização;
9. Concordar sem indenização de faixa de domínio, com a passagem das linhas e redes de distribuição da Cegero, obedecendo estas, as normas técnicas da ABNT;
10. Não construir instalações prediais e nem plantar vegetação sob as redes de distribuição de energia da Cegero que possam atingir fios e cabos na faixa de domínio de redes de distribuição, cabendo a Cegero retirá-las se existentes, independente de aviso ou autorização;
11. Indenizar a Cegero por danos que causar a rede, ramais ou outros bens.

Frisa-se que a responsabilidade do associado com compromissos da Cegero assumidos de forma solidária perdura para os demitidos, eliminados, ou excluídos, até que sejam aprovadas as contas do exercício em que se deu o desligamento.

Ainda, as obrigações dos associados falecidos, contraídas com a CEGERO e as oriundas de sua responsabilidade como associado em face de terceiros transmitem-se aos herdeiros, prescrevendo após um ano, contado do dia da abertura da sucessão.

Os herdeiros do associado falecido têm direito ao capital realizado e demais créditos do "de cujus", que lhe serão pagos de acordo com o que for determinado em alvará judicial ou em escritura pública de partilha extrajudicial.

2.5.2 Assembleia Geral

A assembleia geral ordinária é um procedimento previsto na Lei 5.764/71, a Lei das Cooperativas. Ela ocorre pelo menos uma vez por ano, entre janeiro e março, e é aberta a todos os cooperados, sendo importante a participação de todos.

É o órgão máximo da sociedade cooperativa, dentro dos limites legais e estatutários, responsável pelas decisões de interesse do empreendimento.

As deliberações desta assembleia devem ser acatadas por todos os cooperados, inclusive os ausentes e/ ou discordantes, privilegiando sempre o interesse coletivo. Na ocasião, são apresentados temas como:

- Prestação de contas do período anterior;
 - Distribuição das sobras financeiras;
 - Eleição dos novos dirigentes;
 - Fixação de honorários e gratificações dos membros do conselho;
 - Apresentação das atividades planejadas para o próximo exercício;
 - Demais assuntos de interesse;
- Também existem as assembleias extraordinárias, que podem ser convocadas a qualquer momento. Geralmente, elas tratam de questões como reforma do estatuto e outras alterações nos objetivos da sociedade.

Essa reunião é marcada com antecedência e todos os cooperados são devidamente informados sobre datas e horários.

Informações detalhadas sobre as assembleias anteriores, incluindo demonstrativos econômicos e financeiros, bem como informações técnicas e comerciais, podem ser acessadas pelo QR code abaixo.

Assembleia Geral:



<http://www.cegero.coop.br/assembleias>



Com relação à sua Gestão e Governança Cooperativa, conforme descrito anteriormente, por ser uma Cooperativa, em conjunto com a assembleia, a CEGERO é gerenciada por um Conselho de Administração composto por 10 (dez) associados, sendo 7 (sete) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes, escolhidos democraticamente pelos associados a cada 4 anos, para os cargos de presidente, vice-presidente, secretário, conselheiro titular e conselheiro suplente.

Além disso, a CEGERO possui um Conselho Fiscal, escolhido anualmente pelos associados, com o objetivo de fiscalizar as ações do Conselho de Administração. Referida equipe é composta por 6 (seis) sócios, sendo 3 (três) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes.

Para saber quem são os atuais conselheiros de administração e fiscal, bem como a atual estrutura organizacional da Cegero acesse o QR code abaixo:

Conheça os nossos conselheiros:



<http://www.cegero.coop.br/cooperativa/administracao>

2.5.3 Código de Ética da Cegero

Considerando que a Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero – Cegero, valoriza a reflexão ética como forma de aprimorar comportamentos e atitudes das pessoas envolvidas com as atividades da Cooperativa, que apesar de não integrar formalmente a Administração Pública Brasileira, se submete à observância dos princípios descritos no "caput" do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, ante a essencialidade e relevância pública dos serviços que executa, a Cegero possui o seu Código de Ética, a ser observado por todos cooperados, empregados, estagiários, prestadores de serviço e demais partes envolvidas (stakeholders), nos termos das orientações e regras desta Normativa.

Para conhecer o código de ética acesse o QR code abaixo:

Código de Ética da Cegero:



<http://www.cegero.coop.br/cooperativa/codigo>



2.6 AS CARACTERÍSTICAS DE SER UM CONSUMIDOR DE ENERGIA

O serviço de energia elétrica é considerado essencial e, assim sendo, de acordo com o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, lei 8.078/90 "os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos", sendo de responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, adotar medidas para garantir os três princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor.

Para isso, entre os vários dispositivos regulatórios que regulam as atividades das distribuidoras, a agência nacional aprovou em 7 de dezembro de 2021 a Resolução Normativa nº 1000, que estabelece as regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, em especial os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica.



AGÊNCIA NACIONAL DE
ENERGIA ELÉTRICA

Resolução Normativa nº1000/2021:



<https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.html>

2.6.1 Direitos e deveres dos consumidores

Portanto, além dos direitos e deveres existentes por ser um Cooperado da Cooperativa, existente ainda àqueles vinculados ao fornecimento de energia elétrica, sendo fiscalizado pela ANEEL.

PRINCIPAIS DIREITOS DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA

1. Receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
2. Ter gratuidade para o aumento de carga, desde que a carga instalada não ultrapasse 50 kW;
3. Escolher uma entre 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;
4. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento;
5. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para a solução de problemas emergenciais;

6. Ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação;

7. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

8. Ser informado, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade de suspensão de fornecimento por falta de pagamento;

9. Nos casos de corte por falta de pagamento, ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor sobre a devida quitação de débitos, salvo os casos em que foi solicitada a religação de urgência;

10. Ser ressarcido, quando couber, por danos causados a equipamentos elétricos, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;

11. Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;

12. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções de energia programadas;

13. Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada;

14. Quando houver pagamento em duplicidade da fatura, a distribuidora deverá fazer a devolução até o próximo vencimento;

15. Os consumidores que façam uso de equipamentos vitais à preservação da vida humana, que dependem de eletricidade, devem ser avisados sobre interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 dias úteis, desde que façam previamente o cadastro na distribuidora;

16. Ter direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE, se atendido os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício;

17. Ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica.

PRINCIPAIS DEVERES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA

1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;

2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;

3. Manter livre, aos empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;

4. Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às

penalidades cabíveis em caso de descumprimento, incluído a suspensão de fornecimento, após 15 (quinze) dias do vencimento da fatura;

5. Informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;

6. Manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;

7. Informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;

8. Consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade

consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;

9. Ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços;

10. Declarar toda a carga elétrica que será utilizada na unidade consumidora;

11. Não fornecer energia elétrica a terceiros, podendo ser suspenso o fornecimento pela distribuidora se for identificada tal irregularidade;

12. Celebrar contrato de fornecimento com a distribuidora, devendo apresentar todos os documentos exigidos pela mesma.

Além dos direitos e deveres previstos, há ainda os próprios dispositivos previstos no contrato de prestação de serviço público de distribuição de energia elétrica formalizado na conclusão da solicitação de fornecimento de energia elétrica.

2.6.2 Informações comerciais

Os procedimentos, documentações e exigências comerciais para a viabilização de ligações novas ou transferências de titularidade são regulamentados pela **Resolução Normativa nº1000/2021 da ANEEL** em conjunto com a **Resolução Normativa da Cegero nº 01/2021**.



Informações Comerciais:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/fornecimento>

Já com relação às tarifas praticadas e serviços realizados pela Cegero, os mesmos são definidos anualmente por meio de processos de revisão ou reajuste tarifário realizado pela ANEEL, que normalmente vigoram de 30 de setembro de um ano a 29 de setembro do ano seguinte.

Em resumo, o fornecimento de energia, bem como a definição das tarifas, ocorre de acordo com a tensão de energia solicitada pela unidade consumidora e a característica/classe da respectiva unidade:

Grupos, Subgrupos e Classes (tipos) de consumidores de energia elétrica

- **Grupo A:** Grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

a. subgrupo A1 - tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV;

b. subgrupo A2 - tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV;

c. subgrupo A3 - tensão de fornecimento de 69 kV;

d. subgrupo A3a - tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV;

e. subgrupo A4 - tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e

f. subgrupo AS - tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição.

- **Grupo B:** Grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

a. subgrupo B1 - residencial;

b. subgrupo B2 - rural;

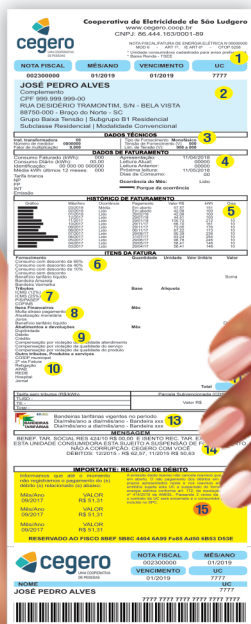
c. subgrupo B3 - demais classes; e

d. subgrupo B4 - Iluminação pública.

2.6.2.1 Sobre a fatura de energia elétrica

A fatura de energia elétrica será entregue na unidade consumidora nos dias da leitura que ocorrem na última semana do mês. O dia provável da leitura está descrito na fatura do mês anterior.

Além disso, o consumidor pode optar por recebê-la por e-mail, após solicitação junto ao setor comercial, ou acessá-la diretamente na agência virtual da Cegero.



Com relação ao **pagamento**, a mesma pode ser realizada em qualquer instituição financeira, podendo ainda optar pelo débito automático, após solicitação junto ao setor comercial da Cegero.

Em relação aos **dias de vencimento**, conforme previsto na Resolução nº1000/2021 da ANEEL, o consumidor pode escolher uma entre 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura.

A **faturas vencidas** são informadas em campo específico na própria fatura. O não pagamento dos débitos após 15 (quinze) dias de vencimento da fatura, ensejará em penalidades cabíveis, estando sujeita ao corte do fornecimento de energia.

Conheça sua fatura:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/fatura>

Valor das tarifas e serviços praticados pela Cegero:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/tarifaservico>

CONHEÇA NOSSA AGÊNCIA VIRTUAL

www.cegero.coop.br/agenciavirtual



2ª via rápida
Acesso rápido e fácil
às suas faturas.



Atualização cadastral
Atualize seu e-mail, telefone
e outras informações.



Histórico de consumo
Consulte seu histórico de
faturas mensais.



Prestação de contas
Consulte os Demonstrativos
Econômicos e Financeiros
da CEGERO.

2.6.2.2 Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE

TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA **ATÉ 65%** DE DESCONTO NA CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA



Para ter acesso a TSEE, você precisa estar cadastrado em algum dos seguintes programas:
Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (ter NIS) ou BPC

Os cadastros dos programas sociais devem ser **ATUALIZADOS A CADA 2 ANOS**. A renda familiar não pode passar de 1/2 salário mínimo por pessoa.

Consulte os outros critérios em nosso site.

Caso seu cadastro esteja desatualizado procure a Assistência Social.

A Tarifa Social de Baixa Renda foi criada pelo Governo Federal, com a publicação da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, sendo regulamentada pela Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010, pelo Decreto nº 7.583, de 13 de outubro de 2011 e pela Resolução Normativa da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) nº 1000/2021.

Consiste em um desconto na conta de energia elétrica que pode ser concedido para clientes residenciais com consumo mensal igual ou inferior a 220 kWh. É destinado aos consumidores incluídos no Cadastro Único para Programas do Governo Federal ou que receba o Benefício de Prestação Continuada (BPC). Se você possuir esses benefícios, entre em contato com a Cegero ou ligue gratuitamente para 0800 644 6066 para conhecer os requisitos de enquadramento na subclasse residencial baixa renda.

Demais informações a respeito da TSEE acesse o QR Code abaixo:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/tarifa>

2.6.2.3 Ressarcimento de danos elétricos

Em obediência ao Código de Defesa do Consumidor e a Resolução Normativa da ANEEL nº 1000/2021, capítulo VIII, bem como o módulo 9 do PRODIST (Procedimentos de Distribuição - ANEEL), a CEGERO recebe e analisa as solicitações de ressarcimento de danos ao consumidor (pessoa física ou jurídica) que se sentir prejudicado por dano a equipamento eletroeletrônico instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV devido à perturbação ocorrida do sistema elétrico.

Com o objetivo de aumentar a segurança, tanto pessoal quanto dos equipamentos elétricos de sua residência, indicamos alguns tipos de proteção: Dispositivo de proteção contra surtos de tensão (DPS) para proteção dos equipamentos, e Disjuntor Diferencial Residual (DR), para proteção das pessoas.



Ressarcimento de danos elétricos:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/ressarcimento>

2.6.2.4 Tarifa Branca

A Tarifa Branca é uma nova opção que sinaliza aos consumidores a variação do valor da energia conforme o dia e o horário do consumo. Ela é oferecida para as unidades consumidoras que são atendidas em baixa tensão (127, 220, 380 ou 440 Volts), denominadas de grupo B.

Com a Tarifa Branca, o consumidor passa a ter possibilidade de pagar valores diferentes em função da hora e do dia da semana.



Tarifa Branca:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/tarifa-branca>

2.6.2.5 Iluminação pública

Considerando, que o art. 30 da Constituição Federal, em seu inciso V, estabelece competência aos municípios para organizar e prestar os serviços públicos de interesse local, inserindo-se aí a iluminação pública; que a Resolução Normativa da ANEEL nº 1000 de 2021 determina que as distribuidoras, permissionárias ou concessionárias devem transferir o sistema de iluminação pública às prefeituras; e que a CEGERO concluiu seu processo de enquadramento como permissionária de distribuição de energia elétrica em 2018, se tornou necessária a transferência da iluminação pública para os municípios nos quais são atendidos pela Cegero, conforme já ocorria nos demais municípios brasileiros.



Dessa forma, as solicitações de instalação de novas luminárias ou manutenção daquelas já existentes, a partir de 2019, passaram a ser solicitadas diretamente nas prefeituras municipais.

Para saber mais sobre o assunto, conhecer as legislações municipais e o contato do setor de COSIP das prefeituras, acesse o QR Code abaixo:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/iluminacao>

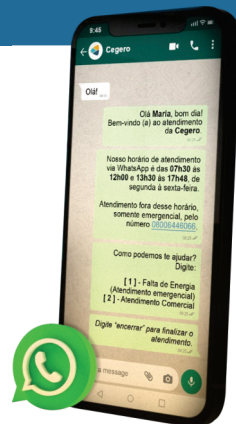
2.6.2.6 Canais de atendimento

Por meio dos canais de atendimento, os consumidores solicitam serviços, esclarecem dúvidas e informações, fazem reclamações ou sugestões sobre os serviços prestados pela Cegero. O atendimento ocorre em dois períodos, o comercial e o emergencial:

- a.** O horário comercial ocorre no período matutino das 07h30min às 12h e vespertino das 13h30min às 17h48min. Nesse período são realizados todos os tipos de atendimentos previstos, incluindo as chamadas emergenciais.
- b.** O horário emergencial ocorre no período noturno das 17h48min às 07h30min. Nesse período somente são realizados aos atendimentos emergenciais, ou seja, aqueles ligados à falta de energia e risco à segurança de terceiros.

Os meios utilizados para o atendimento comercial ou emergencial são:

a. Atendimento telefônico: Atendimento disponível gratuitamente aos consumidores por meio do número 0800 644 6066, que permite a realização de chamadas com o objetivo de esclarecer dúvidas e informações sobre o fornecimento de energia, registrar reclamações, sugestões, solicitações de serviços emergenciais e comerciais, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.



b. Atendimento presencial na sede administrativa da Cegero: Atendimento que permite, presencialmente, esclarecer dúvidas e informações sobre o fornecimento de energia, registrar reclamações, sugestões, solicitações de serviços emergenciais e comerciais, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas. No horário emergencial, o atendimento presencial fica restrito somente a casos emergenciais nos quais o consumidor não conseguiu contato telefônico com a Cegero. Em condições normais, não são realizados atendimentos presenciais no horário emergencial.

c. Atendimento Eletrônico / Agência virtual: Atendimento que permite de maneira virtual, consultar informações sobre a unidade consumidora e registrar solicitações de serviços, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.

d. Atendimento WhatsApp: Atendimento disponível gratuitamente aos consumidores por meio do número 36578100, **disponível no horário comercial**, que permite consultar informações sobre a unidade consumidora e registrar solicitações de serviços, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.

2.6.3 Informações técnicas

Os procedimentos, documentações e exigências técnicas para a viabilização do fornecimento de energia elétrica são regulamentados pela **Resolução Normativa nº1000/2021 e pelos Procedimentos da Distribuição - PRODIST**, ambos instituídos pela ANEEL, em conjunto com a **resolução normativa da Cegero nº 01/2021**.

Resolução Normativa Cegero nº01/2021:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/fornecimento>

Resolução Normativa nº1000/2021:



<https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.html>

Prodlist ANEEL:



<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/procedimentos-regulatorios/prodist>

Além das normativas técnicas vinculadas diretamente ao fornecimento de energia elétrica, outras normas se fazem necessárias para que o fornecimento de energia elétrica ocorra com qualidade, dentro dos padrões desejados.

Normas técnicas - Cegero:



<http://www.cegero.coop.br/tecnicas/normas>



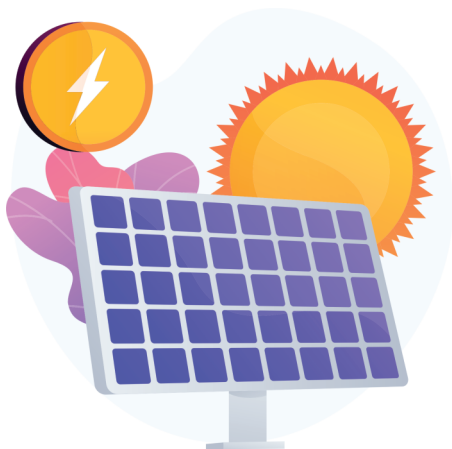
2.6.3.1 Geração Distribuída

Conforme as regras estabelecidas pela Resolução ANEEL nº 482/2012, alteradas pelas Resoluções Normativas ANEEL nº 687/2015 e nº 786/2017, é concedido aos consumidores gerarem sua própria energia elétrica a partir de fontes renováveis e, inclusive, fornecer o excedente para a rede de distribuição da concessionária de energia.

Trata-se das micro e minigeração distribuída de energia elétrica, denominando-se microgeração distribuída a central geradora com potência instalada menor ou igual a 75 quilowatts (KW) e minigeração distribuída aquela com potência acima de 75 kW e menor ou igual a 5 MW, conectadas na rede de distribuição por meio de instalações de unidades consumidoras.

A energia excedente é a diferença positiva entre a energia injetada e consumida. Caso a energia injetada na rede seja superior à consumida, pode ser utilizada para abater o consumo da Unidade Consumidora nos meses subsequentes ou em outras unidades de mesma titularidade (desde que todas as unidades sejam previamente cadastradas e dentro da área de concessão da Cegero ou Celesc), com validade de 60 meses.

Existem diferentes modalidades e inúmeras características técnicas e regulatórias vinculadas a geração distribuída. Para saber mais acesse a Resolução ANEEL nº 1000/2021 e a Lei nº 14.300/2022.



Geração Distribuída:



<http://www.cegero.coop.br/tecnicas/geracao>

2.6.3.2 Solicitações de serviço emergencial

Em situações de emergência ou falta de energia, **o consumidor deve entrar em contato com a Cegero pelo número 0800 644 6066. O atendimento para esse tipo de situação está disponível 24 horas por dia via contato telefônico.**

Caso o consumidor opte pelo atendimento emergencial na sede administrativa da Cegero, o atendimento presencial ocorre somente em horário comercial, conforme descrito anteriormente.

Processo de restabelecimento da energia:



<http://www.cegero.coop.br/tecnicas/reestabelecimento-em-temporal>

Quando acontecem tempestades e vendavais, as faltas de energia mais críticas e sistêmicas, que afetam subestações e redes de distribuição principais (alimentadores), são percebidas automaticamente pelo sistema de supervisão da Cegero. Nesse momento, são iniciadas, nos Centros de Operação, pelos operadores do sistema, as primeiras ações para solução das ocorrências e o despacho de equipes para resolver os problemas em campo.

Na prática, a verificação das redes de distribuição consiste em percorrer o sistema para identificar o problema. Somente após a identificação do local exato do problema e de que não existe risco de choque elétrico é que a Cegero pode reenergizar um circuito.

Caso o consumidor possua, na unidade consumidora, pessoa que dependa de equipamento vital, ele deve fazer o cadastro em nossos locais de atendimento ou pelo fone 0800 644 6066 para receber avisos de desligamento programado personalizados.

Caso contrário, as interrupções no fornecimento, quando programadas e não emergenciais, são comunicadas previamente os consumidores por meio de envio de SMS ao número de celular cadastrado na unidade consumidora.



2.6.3.3 Vegetação próxima das redes

O que você menos espera pode acontecer

E ESTÁ BEM NA SUA FRENTE

Você sabia que,

mais de 80% das quedas de energia

são decorrentes das árvores próximas às redes elétricas em dias de ventos e chuvas?

E também que a vegetação em linhas de transmissão e distribuição **pode causar choques, prejuízos e riscos à vida?**

Conforme a Lei Estadual nº 17588/2018, art. 1º, a faixa de segurança mínima para o plantio de árvores exóticas e outras de grande porte junto às redes de distribuição de energia elétrica é de 30 (trinta) metros, (15 metros de cada lado, a partir do eixo central).

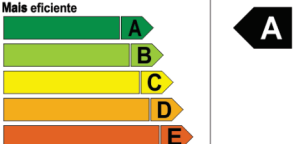

Conforme estatuto social da Cegero, Art. 8º, item X, o associado tem o dever e a obrigação de não construir instalações prediais e nem plantar vegetação sob as redes de distribuição de energia da Cegero que possam atingir fios e cabos na faixa de domínio de redes de distribuição, cabendo Cegero retirá-las se existentes, independente de aviso ou autorização.

**PLANTE ÁRVORES LONGE das redes elétricas
ou realize podas e supressão regularmente.**

2.6.3.4 Dicas de Economia e Segurança

A energia elétrica leva conforto e segurança para a sua casa. E você pode contar com esse benefício pagando um preço bem menor. Basta utilizar a energia elétrica com consciência.

- Ao adquirir um equipamento, certifique-se que este possua selo de eficiência (INMETRO/PROCEL), e dê preferência aos aparelhos CLASSE A. Evite também adquirir equipamento com uma potência superior a sua necessidade.

Energia (Elétrica)	
Fabricante	MÓDULO FOTOVOLTAICO
Marca	SEVENIA INOVAÇÃO EM SHINEFAR
Modelo	SF-P660250
Mais eficiente	
Menos eficiente	
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (%)	15,4
Área Externa do Módulo (m²)	1,63
Produção Média Mensal de Energia (kWh/mês)	31,25
Potência nas Condições Padrão (W)	250,00
<small>Regulador de Análise de Conformidade para Sistemas e Equipamentos para Energia Fotovoltaica Instruções de instalação e recomendações de uso, veja o Manual do aparelho</small>	
	
IMPORTANTE: A REMOÇÃO DESTA ETIQUETA ANTES DA VENDA ESTÁ EM DESACORDO COM O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	



Emendas mal feitas, fios desencapados e isolamento desgastada causam "fuga de corrente", que além de perigosas, provocam aumento na sua conta de energia.

Contrate um profissional qualificado para evitar as possíveis "fugas de corrente" e conseqüente desperdício de energia em sua instalação, e verifique se as instalações estão compatíveis com os equipamentos que possui.

O quanto você gasta de energia elétrica depende da potência dos equipamentos e do tempo de uso deles. Para calcular o consumo de energia elétrica utilize a fórmula abaixo.

$$\text{Consumo} = \text{potência do equipamento} \times \text{horas de utilização diária} \times \text{dias de utilização no mês} / 1000$$
$$\times \text{valor do kWh}$$

Valor das tarifas e serviços praticados pela Cegero:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/tarifaservico>

Para calcular automaticamente e conferir os valores cobrados pela Cegero, acesse o site da ANEEL:



<https://tinyurl.com/entendasuaconta>

Dicas de segurança:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/seguranca>

Dicas de economia:



<http://www.cegero.coop.br/comerciais/economia>



INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Mais informações sobre a Cegero, bem como sobre os serviços prestados, o interessado pode acessar o endereço eletrônico:

<http://www.cegero.coop.br/noticias>

Dúvidas, Reclamações, Serviços ou Emergências:

0800 644 6066

Atendimento via mensagens - WhatsApp

 **(48) 3657 8100**

Endereços:

www.cegero.coop.br

Rua Dona Gertrudes, 1775 – Divina Providência

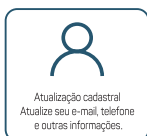
 (@cegeroenergia)

 (@cegero.coop)

 Cegero (Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero).

Agência Virtual:

[www.cegero.coop.br /agenciavirtual](http://www.cegero.coop.br/agenciavirtual)



Informações suplementares a respeito da fatura de energia e sua composição, bem como dos indicadores de qualidade, emissão de 2ª via de fatura, outros serviços e informações, podem ser acessados em nossa agência virtual.

**Iluminação
Pública**

São Ludgero
(48) 3657-8800

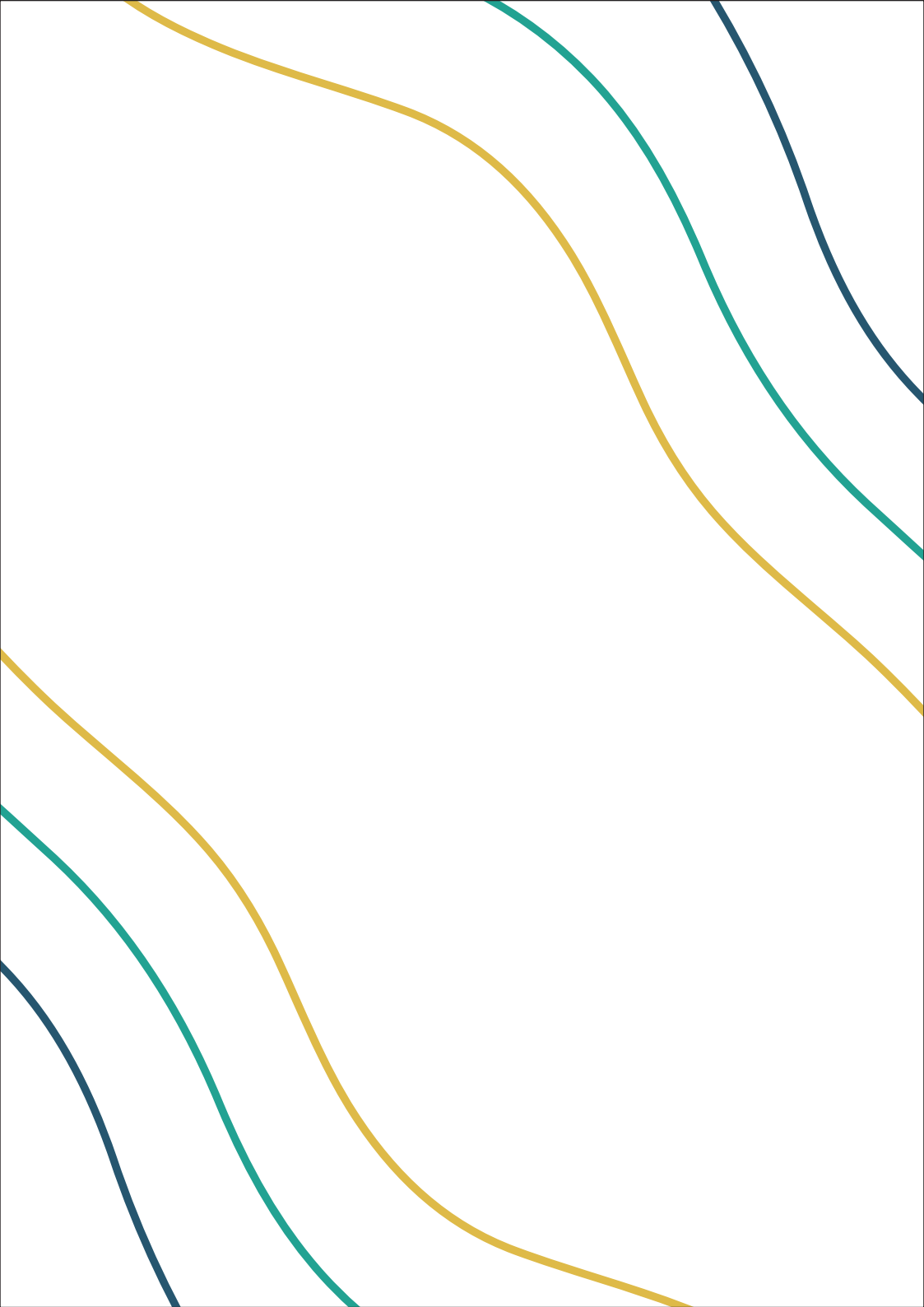
Orleans
(48) 3466-1878

Pedras Grandes
(48) 3659-3000

Braço do Norte
(48) 3658-3514

Tubarão
(48) 3621-9020

Agência Nacional de Energia Elétrica
Ouvidoria ANEEL - 167





cegero
UMA COOPERATIVA
DE PESSOAS

