



## PLANO DE CONTINGÊNCIA E COMUNICAÇÃO

| Elaborado       | Aprovado  |              | Código           |
|-----------------|---|--------------|------------------|
| Engenharia      | Assessor de Diretoria<br>Henrique Barbieri Coutinho |              | PGQ 7.4-01       |
| Data Elaboração | Revisão   | Data Revisão | Data Reaprovação |
| 18/06/2024      | 00  | -            | JUN-27           |

## 1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é garantir a clareza, rapidez e eficácia na tomada de decisão e comunicação interna/externa para a gestão de qualquer evento que possa comprometer a segurança das pessoas, a continuidade dos serviços e negócios da Santa Maria, o meio ambiente, a proteção dos ativos, a imagem e reputação da empresa e da gestão, bem como minimizar os impactos sobre as partes interessadas para garantir o rápido restabelecimento das condições normais de operação.

## 2. RESPONSABILIDADES

| GESTOR                 | FACILITADOR |
|------------------------|-------------|
| Engenheiro Eletricista | CDS         |

## 3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

**ELFSM** – Empresa Luz e Força Santa Maria

**BOLETIM DE ATENÇÃO** – Eventos de menor impacto, sem necessidade de abertura de códigos de pré-alerta ou crise.

**BOLETIM DE PRÉ-ALERTA** – Boletim com dados e informações extraídas de fontes externas e/ou internas, útil para identificar situações que possam evoluir para um possível evento crítico.

**COMITÊ DE GESTÃO DE CRISE** – Comitê liderado pela Diretoria e composto pelos Gerentes relevantes. Tem a responsabilidade de gerenciar os eventos de Alerta Severo e restaurar as atividades e serviços da operação.

**MONITORAMENTO DE EVENTOS CRÍTICOS** – Serviço prestado pela área de Comunicação. A comunicação oficial dos boletins é feita por e-mail e/ou outros canais de comunicação.

**EVENTO CRÍTICO** – Um evento natural, acidental ou criminal que pode determinar um impacto real ou potencial sobre a segurança das pessoas, a continuidade operacional, a reputação da empresa e os interesses das partes interessadas. A natureza dos eventos pode variar, de modo que o processo deve considerar múltiplos recursos disponíveis. O impacto de um evento crítico é classificado em três códigos de status:

**Alerta Leve:** Evento crítico com baixo impacto local resolvido por ações predefinidas específicas.

**Alerta Médio:** Evento crítico com impacto médio, resolvido por meio de planejamento de emergência específico.

**Alerta Severo:** Evento crítico com impacto relevante, requerendo estratégias em nível de diretoria.

## 4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 4.1 DADOS DO PROCESSO:

| MACRO-PROCESSO DE REFERÊNCIA |
|------------------------------|
| Gestão de Operação           |

### 4.2 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

#### 4.2.1 Abrangência

Este procedimento se aplica a todas as áreas pertencentes ou sob controle da Santa Maria.

A Santa Maria promove o desenvolvimento de processos e procedimentos para estabelecer uma gestão eficaz de crises dentro de seu perímetro geográfico, definindo a Matriz de Impacto aplicável, bem como protocolos e planos para permitir a preparação, educação, treinamento, exercício, comunicação coordenada e relacionamento com as partes interessadas locais.

#### 4.2.2 Gestão do Evento Crítico

A Gestão de Evento Crítico é a aplicação de estratégias e práticas operacionais para permitir que a Santa Maria enfrente eventos súbitos e perturbadores que possam afetar significativamente as operações comerciais, o desempenho financeiro, a rentabilidade, a reputação, a segurança pública ou quaisquer partes interessadas.

Os eventos críticos podem ocorrer como resultado de um evento imprevisível ou como uma consequência imprevisível de eventos anteriormente considerados como risco potencial. Em ambos os casos, exige-se que as decisões sejam tomadas rapidamente.

A avaliação de impacto, a composição da equipe de crise, a tomada de decisão, a resposta e a contenção operacionais, a investigação, as comunicações e as interações de mídia são parte dos problemas a serem cuidadosamente planejados e periodicamente testados para implementar uma estratégia efetiva de gerenciamento de eventos críticos.

Todos os eventos críticos devem ser geridos com o envolvimento de todas as gerências, de acordo com sua gravidade, assegurando a coordenação eficaz das atividades necessárias para o restabelecimento das condições normais, bem como as relações com as partes interessadas, e apresentando relatórios à Direção.

#### 4.2.2.1 Planejamento e Pré-Alerta

Cada Gerência tem a responsabilidade de definir e manter constantemente atualizada a lista de contatos para eventos críticos, responsáveis pelo primeiro nível de gestão de emergência. A lista de contatos está sob a responsabilidade da área de comunicação.

Qualquer alteração nas listas deve ser imediatamente comunicada por e-mail à área de Comunicação da Santa Maria. O planejamento adequado é fundamental para garantir uma resposta rápida e efetiva à ocorrência de um evento crítico súbito. Inclui:

- Definição e atualização de procedimentos e instruções operacionais;
- Identificação dos atores e seus substitutos;
- Organização de simulações periódicas para avaliar procedimentos e identificar possíveis ajustes, incentivando exercícios com a participação de órgãos públicos;
- Organização de sessões de treinamento para todos os envolvidos;
- Preparação e teste das ferramentas e equipamentos de suporte.

Qualquer informação ou aviso sobre situações de atenção e pré-alerta recebidos diretamente pelas gerências, bem como situações críticas relacionadas com a operação que possam causar interrupções prolongadas, devem ser comunicados a área de Comunicação da Santa Maria, com a indicação do grau de criticidade.

A área de Comunicação consolida dados e informações extraídas de fontes externas e internas, úteis para identificar situações que possam evoluir para um possível estado de emergência (por exemplo: condições climáticas adversas).

Possíveis fontes de análise incluem:

- Boletins de alerta meteorológico emitidos por prefeituras, Defesa Civil e/ou pelas Regiões, institutos meteorológicos;
- Boletins emitidos por empresas de meteorologia;
- Alertas de prefeituras, polícia ou outros órgãos institucionais sobre possíveis eventos relacionados à ordem pública (manifestações, motins, etc.) ou a potenciais emergências civis;
- Coleta de notícias de fontes abertas (imprensa, redes sociais, web, etc.) ou de fontes locais sobre possíveis ações organizadas que poderiam colocar em risco a continuidade do funcionamento das instalações, sistemas ou infraestrutura de negócios, bem como causar danos diretos ou indiretos aos interesses da Santa Maria (por exemplo: greves, manifestações, bloqueios, ciber-ameaças, emergências de saúde).

A área de Comunicação, com base nas informações recebidas e após consolidá-las, deve enviar boletim de pré-alerta para todas as gerências da Santa Maria. O estado de pré-alerta também pode ser transmitido durante um Alerta Leve, quando possíveis evoluções podem gerar um Alerta Médio.

Após a recepção de um boletim de pré-alerta, cada gerência é responsável por tomar as medidas necessárias em preparação para a gestão de qualquer situação de emergência, de acordo com o manual de instruções internas específicas.

#### **4.2.3 Fase de Relatórios e Avaliação de Eventos Críticos**

##### **4.2.3.1 Atuações do funcionário ou contratado:**

Após a ocorrência de um evento crítico, qualquer funcionário ou contratado deve informar imediatamente o Responsável da Gerência a que pertence, fornecendo a maior precisão possível. Se a ocorrência do evento crítico for relatada por terceiros (órgãos públicos e autoridades locais) a qualquer Gerência da Santa Maria, essa unidade deverá informar imediatamente o gerente responsável.

##### **4.2.3.2 Atuações do Gerente:**

O Gerente deve analisar e classificar o evento crítico com base na Matriz de Risco da Santa Maria e em procedimentos específicos emitidos por sua Gerência. O Gerente deve notificar imediatamente a situação à Direção por telefone e/ou e-mail, certificando-se de que as informações sejam recebidas oportunamente pela área de Comunicação. Esta comunicação deve ocorrer o mais rápido possível e dentro de 90 minutos da ocorrência do evento crítico.

##### **4.2.3.3 Atuações da área de Comunicação**

Em caso de agravamento de um pré-alerta existente ou de um evento crítico em curso, a área de Comunicação é responsável por coletar todas as informações para permitir que os envolvidos avaliem a situação.

A área de Comunicação avaliará a situação com base em pedidos dos meios de comunicação social e/ou partes interessadas e emitirá uma nota para a divulgação de informações. Em particular, a área de Comunicação emite uma nota de divulgação para a mídia. A informação é distribuída para os porta-vozes locais designados pela Diretoria e autorizados pela área de Comunicação para difusão através dos canais competentes (portais web, números gratuitos, etc.).

O Boletim deve fornecer informações sobre:

- Sistemas e clientes envolvidos;
- Causas e danos avaliados;
- Qualquer acidente ocorrido;
- Recursos comprometidos;
- Modo de resolução do evento crítico;

- Tempos de recuperação dos serviços e operações previstas;
- Eventuais guarnições criadas em instituições locais.

Em caso de acidentes graves ou fatais, o Gerente e a Gerência de Segurança e Saúde (seguranca@elfsm.com.br) devem também ser informados de acordo com o PAE.

A área de Comunicação enviará os boletins conforme a demanda de fatos relevantes. Como sugestão, a tabela abaixo apresenta os horários de atualização:

| Códigos       | Atualização de boletim                       | Horários sugeridos        |
|---------------|--|---------------------------|
| Pré- Alerta   | De 12/12 horas (dentro do horário comercial) | 10h                       |
| Alerta Leve   | De 8/8 horas (dentro do horário comercial)   | 9h e 17h                  |
| Alerta Médio  | De 6/6 horas                                 | 1h, 7h, 13h, 19h          |
| Alerta Severo | De 4/4 horas                                 | 1h, 5h, 9h, 13h, 17h, 21h |

#### **4.2.3.4 Gestão do Alerta Leve**

A área de Comunicação confirma o status do Alerta Leve, que envia a notificação formal do evento crítico e boletins periódicos com as atualizações para as gerências da Santa Maria. A resposta operacional ao evento crítico é supervisionada e liderada pela Gerência afetada, devendo atualizar a evolução da situação.

#### **4.2.3.5 Gestão do Alerta Médio**

A área de Comunicação confirma o status do Alerta Médio, que convoca o Comitê de Crise, envia a notificação formal do evento crítico e boletins periódicos com as atualizações para as gerências da Santa Maria. A resposta operacional ao evento crítico é supervisionada pelo Comitê de Crise e liderada pela Gerência afetada de acordo com seus procedimentos específicos.

#### **4.2.3.6 Gestão do Alerta Severo**

A área de Comunicação confirma o status do Alerta Severo, que convoca o Comitê de Crise, envia a notificação formal do evento crítico e boletins periódicos com as atualizações para a diretoria e gerências da Santa Maria. A resposta operacional ao evento crítico é supervisionada pelo Comitê de Crise e liderada pela Diretoria de acordo com seus procedimentos específicos.

#### 4.2.4 Encerramento de Eventos Críticos

O encerramento do evento crítico deve ser proposto pela Gerência afetada ao Comitê de Crise.

#### 4.3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Planos de Manutenção

PAE – Plano de Atendimento à Emergência

Matriz de Riscos

#### 5. REGISTROS

| Identificação        | Armazenamento   | Proteção                                 | Recuperação           | Retenção      | Disposição    |
|----------------------|---|--|-----------------------|---------------|---------------|
| Relatório de Eventos | Repositório digital no servidor de armazenamento de arquivos da Santa Maria | Irrestrito para acesso/consulta de todos | Por ordem cronológica | Indeterminado | Não se aplica |

#### 6. LISTA DE ALTERAÇÕES

| N.º | Data | Item | Natureza das alterações |
|-----|------|------|-------------------------|
|     |      |      |                         |