



SANTA MARIA

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Elaborado	Aprovado		Código
Gerência de Comunicação Institucional, Gerência de Operação e Distribuição e Gerência de Relacionamento com o Cliente	Superintendência Técnica/Operacional		PGQ 7.1.16
Data Elaboração	Revisão	Data Revisão	Data Reaprovação
08/01/2026	00	-	JAN-29

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes, estratégias, fluxos e responsabilidades para a comunicação estruturada, transparente e tempestiva da Concessionária com consumidores, Poder Público e mídia, especialmente em situações de interrupção do fornecimento de energia elétrica, em conformidade com a Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025 e boas práticas de mercado.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se as Gerências de: Comunicação Institucional, Operação e Distribuição e Relacionamento com o Cliente da ELFSM.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Resolução Normativa ANEEL Nº 1.137, de 21 de outubro de 2025.

4. SIGLAS E DEFINIÇÕES

ELFSM – Empresa Luz e Força Santa Maria.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

5.1 – Princípios do Plano

- **Transparência:** informações claras, precisas e atualizadas;
- **Agilidade:** comunicação tempestiva conforme prazos regulatórios;
- **Confiabilidade:** dados consistentes e alinhados às informações operacionais;
- **Foco no cliente:** linguagem acessível e orientada à redução de incertezas;
- **Integração:** alinhamento entre áreas internas, Poder Público e mídia;
- **Conformidade regulatória:** atendimento integral às exigências da ANEEL.

5.2 – Público de Interesse

- Consumidores (residenciais, comerciais, industriais e essenciais);
- Poder Público (municipal, estadual, distrital);
- Imprensa e mídia institucional;
- Colaboradores e equipes operacionais (comunicação interna).

5.3 – Escopo de Aplicação

Aplica-se a:

- Interrupções programadas e não programadas;
- Interrupções emergenciais e de longa duração;
- Situações de crise decorrentes de eventos climáticos severos;
- Comunicação de ações preventivas (ex.: manejo vegetal).

5.4 – Estrutura de Governança da Comunicação

Nível	Responsabilidades
Estratégico	Direcionamento institucional, relacionamento com Poder Público e mídia.
Tático	Coordenação da comunicação, validação de mensagens e monitoramento.
Operacional	Atualização de sistemas, envio de mensagens e atendimento aos consumidores.

*Responsáveis e contatos constam em versão interna controlada do plano.

5.5 – Comunicação com Consumidores

5.5.1 Conteúdo Mínimo das Informações

As comunicações devem conter, sempre que disponível:

- Motivo provável da interrupção;
- Área afetada;
- Número estimado de unidades consumidoras impactadas;
- Previsão de restabelecimento do fornecimento;
- Atualizações relevantes ao longo da ocorrência.

5.5.2 Prazos Regulatórios

- Comunicação inicial: até 15 minutos após o conhecimento da causa ou, no máximo, 1 hora após o reconhecimento da interrupção;
- Atualizações: contínuas, conforme evolução da ocorrência.

5.5.3 Canais Obrigatórios

- SMS e aplicativos de mensagens (envio automático).

5.5.4 Canais Complementares

- Site institucional e aplicativo da Concessionária;
- Mapa interativo de interrupções;
- Redes sociais oficiais;
- Central de atendimento telefônico.

5.5.5 Atualização de Informações no Site

Com atualização mínima a cada 30 minutos, devem ser disponibilizados:

- Unidades consumidoras afetadas;
- Ocorrências abertas.

5.5.6 Comunicação com o Poder Público

- Comunicação clara, formal e tempestiva;
- Coordenação integrada em situações de emergência;
- Utilização de canais oficiais previamente definidos.

5.5.7 Comunicação com a Mídia

- Centralização das informações em porta-voz institucional designado;
- Alinhamento prévio das mensagens com as áreas técnica e regulatória;
- Divulgação de boletins oficiais em situações de grande impacto;
- Atuação proativa para esclarecimento e preservação da imagem institucional.

5.5.8 Integração com o Plano de Contingência

O Plano de Comunicação está integrado ao Plano de Contingência da Concessionária, observando:

- Níveis de contingência definidos;
- Estágios da operação;
- Fluxos de escalonamento e tomada de decisão.

5.5.9 Monitoramento, Registro e Evidências

Deverão ser evidenciados:

- Registro de todas as comunicações realizadas;
- Monitoramento da efetividade da comunicação;
- Tratamento de reclamações e feedbacks dos consumidores.

6. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

É de responsabilidade das Gerências de Comunicação Institucional, Operação e Distribuição e Relacionamento com o Cliente a manutenção deste procedimento.

É de responsabilidade das Gerências de Comunicação Institucional, Operação e Distribuição e Relacionamento com o Cliente todas as atividades deste procedimento.

7. REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
Comunicações realizadas	Meio eletrônico armazenar em servidor e disponibilizar para consulta no setor de Comunicação Institucional	A Comunicação Institucional é responsável pelo controle do registro. Irrestrito para acesso/consulta de todos.	Por Ordem Cronológica	Indeterminado	Não Aplicável

8. LISTA DE ALTERAÇÕES

N. °	Data	Item	Natureza das alterações

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)

Última atualização em 29 Janeiro 2026, 11:42:32

Status: Assinado

Documento: PGQ 7.1-16 - Plano De Comunicação.Pdf

Número: f786f411-9a75-45f4-9efa-f89257ebe7b6


Data da criação: 28 Janeiro 2026, 15:02:50

Hash do documento original (SHA256): 4a1998e2e9569c357a7be6c936b0d6524daff7bb2ae7b78b358f92950c3a57b2



Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

<div>Assinado  via ZapSign by Truora</div> <div>REINILSON RODRIGUES CESÁRIO Data e hora da assinatura: 29/01/2026 11:42:31 Token: 757f7396-f8ae-46ad-ba09-fa2f2bdd2664</div>		Assinatura <i>Reinilson Rodrigues Cesário</i> Reinilson Rodrigues Cesário
Pontos de autenticação: Telefone: 5527997663252 E-mail: rcesario@elfsm.com.br Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail		IP: 177.207.98.242 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/144.0.0.0 Safari/537.36 Edg/144.0.0.0

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Confirme a integridade do documento aqui.



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número f786f411-9a75-45f4-9efa-f89257ebe7b6, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br

ZapSign f786f411-9a75-45f4-9efa-f89257ebe7b6. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.