



**SANTA
MARIA**

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Elaborado	Aprovado		Código
Gerência de Projeto e Construção	Superintendência Técnica/Operacional		PGQ 7.4-01
Data Elaboração	Revisão	Data Revisão	Data Reaprovação
18/06/2024	01	15/01/2026	jan-29

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. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os setores da ELFSM.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES (EXTERNOS)

- ✓ Resoluções, Despachos, Ofícios e Manuais (Aneel);
- ✓ Resolução Normativa ANEEL nº 1.137, de 21 de outubro de 2025.

4. 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 das áreas relevantes, responsável por gerenciar os eventos de Alerta Severo e conduzir a restauração das atividades e dos serviços operacionais.

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.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

5.1 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.

5.1.1 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 as contenções 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.

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.

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 sessões de treinamento para todos os envolvidos;
- Preparação e teste das ferramentas e equipamentos de suporte.

As macro etapas do plano de contingência são divididas nas etapas abaixo:



5.1.2 Pré-Alerta

A fase de **Pré-Alerta** representa o estágio inicial do Plano de Contingência da Santa Maria e tem como principal finalidade permitir que a companhia antecipe-se a cenários adversos, estruturando ações preventivas e ajustando sua operação antes que ocorrências ganhem proporção significativa. Trata-se de uma etapa de vigilância reforçada, análise criteriosa de riscos e mobilização preparatória das áreas envolvidas no fornecimento de energia elétrica e no atendimento aos consumidores.

O Pré-Alerta é ativado sempre que forem identificados sinais que possam indicar a possibilidade de evolução para uma contingência. Esses sinais podem ser de natureza técnica, climática ou institucional. Do ponto de vista **técnico**, o Pré-Alerta será instaurado quando a empresa identificar que, em um determinado município, **10% ou mais dos consumidores permanecem sem energia por um período superior a uma hora**. Da mesma forma, o Pré-Alerta deve ser declarado quando, na visão geral da empresa, **2% ou mais dos consumidores totais estiverem simultaneamente interrompidos**, independentemente de sua distribuição geográfica. Esses valores funcionam como limites operacionais iniciais que evidenciam tendência de agravamento das ocorrências.

ATIVAÇÃO DO PRÉ-ALERTA



No campo **climático**, o Pré-Alerta é instaurado quando boletins meteorológicos apontam risco elevado de eventos capazes de causar danos à rede elétrica ou prejudicar o atendimento. São exemplos comuns a previsão de ventos intensos, chuvas volumosas, descargas atmosféricas frequentes, formação de tempestades severas ou a possibilidade de alagamentos e deslizamentos. Além disso, informações provenientes de órgãos públicos, como Defesa Civil ou prefeituras, também são tratadas como sinalizadores relevantes para a ativação desta fase.

Além dos aspectos técnicos e climáticos, podem igualmente conduzir ao Pré-Alerta situações **institucionais ou operacionais**, como notícias de manifestações, bloqueios de vias, dificuldade de acesso às regiões atendidas, risco à segurança das equipes ou ainda sinais de instabilidade em sistemas corporativos essenciais. Qualquer condição que possa comprometer a continuidade operacional ou representar ameaça aos ativos e consumidores é suficiente para justificar o acionamento preventivo.

Uma vez declarado o Pré-Alerta, estabelece-se um regime de monitoramento intensificado. A área de Comunicação assume papel fundamental ao consolidar informações provenientes de fontes internas e externas, avaliando sua relevância e interpretando o grau de risco. A partir disso, elabora e distribui às gerências o **Boletim de Pré-Alerta**, documento que sintetiza o cenário, apresenta recomendações e orienta sobre cautelas e possíveis evoluções.

O Centro de Operações (COD) passa, então, a reforçar sua vigilância sobre a rede elétrica. São revisados indicadores-operacionais, alarmes, tendências de crescimento no número de ocorrências e comportamento dos alimentadores. As equipes técnicas do COD dedicam-se a monitorar de forma mais intensa regiões suscetíveis, avaliando alternativas de manobras, analisando redundâncias e identificando possíveis pontos que possam demandar atenção prioritária caso o cenário se agrave.

As gerências operacionais — incluindo Construção e Manutenção, Medição e demais estruturas técnicas — iniciam uma preparação prévia que envolve a revisão de escalas, o ajuste de plantões e a confirmação da disponibilidade das equipes, veículos e equipamentos. Nessa fase, cada gerência verifica sua própria capacidade de resposta, reavalia compromissos programados, identifica materiais críticos, garante que instrumentos e equipamentos estejam em condição de uso e reforça a prontidão para eventual mobilização imediata.

Quando necessário, alguns pontos merecem atenção especial durante a etapa de Pré-Alerta:

- **Revisão das escalas de plantão e contatos atualizados das equipes;**
- **Verificação de estoques de materiais essenciais para atendimento emergencial;**
- **Avaliação prévia das rotas de acesso e possíveis obstáculos operacionais;**
- **Habilitação técnica para ações rápidas ou deslocamentos emergenciais.**

A área de Materiais realiza uma análise detalhada dos estoques, verificando a necessidade de reposição antecipada, redistribuição entre municípios ou disponibilidade de itens indispensáveis para recomposição da rede, como transformadores, cabos, conectores, postes e equipamentos de proteção.

A área de Tecnologia da Informação intensifica seu monitoramento sobre sistemas críticos, avaliando desempenho, capacidade e eventuais riscos de interrupção, além de verificar comunicação de dados, redundância e estabilidade das plataformas operacionais. Já as equipes de Segurança do Trabalho e Segurança Patrimonial analisam se as condições previstas representam risco adicional para o trabalho em campo ou para as instalações da empresa, emitindo orientações específicas quando apropriado.

O Pré-Alerta também envolve um processo contínuo de comunicação interna. À medida que novas informações surgem, a área de Comunicação mantém as gerências atualizadas, garantindo que todos tenham ciência das condições climáticas, operacionais ou institucionais que motivaram a ativação. As equipes são estimuladas a manter atenção redobrada, registrar anomalias e comunicar imediatamente qualquer evidência de agravamento do cenário.

A fase de Pré-Alerta permanece ativa enquanto houver potencial evolução para situações mais críticas. Ela será **encerrada** quando os indicadores operacionais retornarem à normalidade, quando os boletins meteorológicos indicarem estabilização ou quando não houver mais sinais de risco imediato. Por outro lado, caso ocorra agravamento das condições técnicas, climáticas ou operacionais, o Pré-Alerta evoluirá para uma fase superior do Plano de Contingência, normalmente a **Contingência Leve**, conforme estrutura definida.

Assim, a etapa de Pré-Alerta funciona como um amortecedor operacional, garantindo que a Santa Maria esteja pronta para agir antes mesmo que ocorrências graves se consolidem, preservando a segurança, a continuidade do fornecimento e a eficiência no atendimento aos consumidores.

5.1.3 Contingência Leve

A **Contingência Leve** corresponde ao primeiro nível de atuação operacional ampliada do Plano de Contingência da Santa Maria. Nesta etapa, a situação já deixou de ser apenas preventiva, superando os limites do Pré-Alerta, e passa a exigir resposta direta, coordenada e estruturada das áreas envolvidas.

Embora ainda não caracterize um cenário crítico generalizado, a Contingência Leve indica que os impactos no fornecimento de energia elétrica tornaram-se relevantes e persistentes, demandando reforço pontual de recursos para evitar a progressão do evento.



A Contingência Leve será declarada sempre que os indicadores técnicos evidenciarem agravamento das interrupções, tanto sob a ótica **municipal** quanto **institucional**, demonstrando que a capacidade normal de resposta encontra-se tensionada e necessita de apoio adicional.

No âmbito **municipal**, a Contingência Leve será instaurada quando, em qualquer município da área de concessão da Santa Maria, **20% ou mais das unidades consumidoras permanecerem sem energia elétrica por período superior a uma hora**. Esse patamar indica impacto significativo no atendimento local, com potencial de afetar serviços essenciais e a rotina da população. Alternativamente, este nível também poderá ser caracterizado quando for identificado um volume **superior a 6 ocorrências abertas por equipe disponível**, evidenciando sobrecarga operacional e redução da capacidade de atendimento dentro dos prazos esperados.

Sob a perspectiva **institucional**, a Contingência Leve será declarada quando **5% ou mais das unidades consumidoras totais da área de concessão da Santa Maria estiverem interrompidas simultaneamente**, independentemente da distribuição geográfica das ocorrências. Adicionalmente, este nível será igualmente acionado quando o número de ocorrências abertas ultrapassar **124**

ocorrências por um período superior a uma hora, demonstrando acúmulo relevante de demandas e necessidade de reforço imediato da estrutura operacional.

Uma vez ativada a Contingência Leve, a empresa passa a operar em regime de atenção ampliada. O Centro de Operações (COD) intensifica o monitoramento em tempo real da rede elétrica, priorizando os atendimentos mais críticos, avaliando continuamente o tempo de interrupção das unidades consumidoras e direcionando as equipes para as áreas com maior impacto. As decisões passam a considerar não apenas o número de ocorrências, mas também sua complexidade, reincidência e potencial de agravamento.

As Gerências Técnicas promovem ajustes operacionais imediatos, com reorganização das escalas, ativação de equipes em sobreaviso e realocação pontual de recursos, quando necessário. Para este nível de contingência, será realizado o **acréscimo mínimo de 5 equipes adicionais**, priorizando a utilização das **equipes comerciais e de manutenção**, de forma a ampliar a capacidade de atendimento, reduzir o tempo de interrupção e conter a evolução do cenário.

A área de Materiais, Almoxarifado e Frota assegura a disponibilidade de insumos, veículos e equipamentos necessários ao atendimento das ocorrências, operando em regime de prioridade para suporte às frentes de campo. Paralelamente, a área de Tecnologia da Informação reforça o acompanhamento da estabilidade dos sistemas operacionais e de comunicação, garantindo o pleno funcionamento das ferramentas essenciais ao controle das ocorrências e ao despacho das equipes.

As áreas de Segurança do Trabalho e Segurança Patrimonial intensificam as orientações preventivas, considerando que a Contingência Leve pode envolver aumento do volume de atendimentos simultâneos, condições climáticas adversas e ampliação das jornadas de trabalho. O foco permanece na preservação da integridade física dos colaboradores e na segurança das instalações da empresa.

A Comunicação mantém fluxo contínuo de informações internas, assegurando alinhamento entre todas as áreas envolvidas e atualizações periódicas sobre a evolução do cenário. Sempre que necessário, poderão ser elaborados comunicados institucionais preventivos para órgãos públicos, lideranças locais ou demais partes interessadas, conforme a abrangência e a duração das interrupções.

A Contingência Leve permanecerá ativa enquanto os indicadores técnicos permanecerem acima dos limites estabelecidos. Com a redução consistente do número de unidades consumidoras interrompidas e do volume de ocorrências abertas, o cenário poderá regredir para o estado de Pré-Alerta. Caso haja novo agravamento dos indicadores, a situação poderá evoluir para a **Contingência Média**, conforme os critérios definidos no Plano de Contingência.

Dessa forma, a Contingência Leve consolida-se como o primeiro patamar formal de resposta ampliada da Santa Maria, garantindo atuação rápida, organizada e proporcional ao impacto identificado, com foco na continuidade do fornecimento de energia elétrica e na mitigação dos efeitos sobre os consumidores.

5.1.4 Contingência Média

A **Contingência Média** caracteriza um cenário de impacto operacional relevante e sustentado, no qual os efeitos das interrupções no fornecimento de energia elétrica já extrapolam a capacidade normal de resposta da estrutura regular da empresa, mesmo após o acionamento da Contingência Leve. Nesta etapa, observa-se aumento significativo no número de consumidores interrompidos, maior concentração de ocorrências simultâneas e elevação da complexidade operacional, exigindo reforço imediato de recursos humanos, materiais e coordenação entre as áreas.



A Contingência Média será declarada sempre que os indicadores técnicos demonstrem agravamento consistente da situação, tanto sob a ótica **municipal** quanto **institucional**, indicando que o evento está em curso e apresenta tendência de prolongamento ou expansão.

Do ponto de vista **municipal**, a Contingência Média será instaurada quando, em qualquer um dos municípios atendidos pela Santa Maria, **25% ou mais das unidades consumidoras permanecerem sem energia elétrica por período superior a uma hora**. Este critério evidencia que a interrupção deixou de ser pontual ou setorial e passou a afetar de forma expressiva a população local. Alternativamente, a Contingência Média também poderá ser caracterizada quando for identificada uma **quantidade superior a 8 ocorrências abertas por equipe disponível**, indicando saturação operacional e comprometimento da capacidade de atendimento dentro dos prazos esperados.

Sob a ótica **institucional**, a Contingência Média será declarada quando **10% ou mais das unidades consumidoras totais da área de concessão da Santa Maria estiverem interrompidas simultaneamente**, configurando um impacto sistêmico relevante. Além disso, este nível também poderá ser acionado quando houver **mais de 166 ocorrências abertas por um período superior a uma hora**, demonstrando volume de demandas incompatível com a estrutura padrão de resposta e sinalizando risco concreto de escalonamento para níveis mais severos.

Uma vez caracterizada a Contingência Média, a empresa passa a operar em regime ampliado de resposta. O Centro de Operações (COI) assume papel ainda mais central, intensificando o acompanhamento em tempo real das ocorrências, redistribuindo prioridades, direcionando recursos para as áreas mais críticas e promovendo ajustes operacionais contínuos. A análise passa a considerar não apenas o número de consumidores interrompidos, mas também o tempo de interrupção, a reincidência de falhas e a complexidade dos reparos necessários.

As Gerências Operacionais promovem reforço efetivo das frentes de trabalho. Para este nível de contingência, torna-se **obrigatório o acréscimo mínimo de 15 equipes adicionais**, que deverão ser mobilizadas **prioritariamente a partir das Equipes Comerciais e das Equipes de Manutenção**, respeitando as qualificações técnicas e as condições de segurança aplicáveis. Este reforço tem como objetivo reduzir o acúmulo de ocorrências, acelerar a recomposição do sistema e conter a progressão do cenário.

Neste estágio, podem ser adotadas medidas como remanejamento de equipes entre municípios, ampliação de jornadas, convocação de equipes em sobreaviso e reorganização completa das frentes de atendimento. Demandas não essenciais permanecem suspensas ou reprogramadas, garantindo foco total na recomposição do fornecimento e na redução dos indicadores críticos.

A área de Materiais intensifica a logística de suprimentos, assegurando que não haja interrupções por indisponibilidade de insumos. Pode ser necessário deslocamento emergencial de materiais entre bases operacionais ou acionamento de estoques estratégicos. Paralelamente, a área de Tecnologia da Informação reforça a estabilidade e o desempenho dos sistemas operacionais e de comunicação, garantindo que ferramentas essenciais ao despacho e ao controle das equipes permaneçam plenamente funcionais durante todo o período da contingência.

As áreas de Segurança do Trabalho e Segurança Patrimonial ampliam o acompanhamento das atividades em campo, considerando que a Contingência Média frequentemente envolve condições climáticas adversas, operações prolongadas e maior exposição das equipes. Orientações adicionais podem ser emitidas, com foco na preservação da integridade física dos colaboradores e na segurança das instalações da empresa.

A Comunicação mantém fluxo contínuo de informações internas, garantindo alinhamento entre as áreas e transparência sobre o cenário enfrentado. Dependendo da extensão da contingência, podem ser preparados comunicados institucionais direcionados a órgãos públicos, lideranças locais e demais partes interessadas, sempre com base em informações consolidadas e validadas pelo COI.

A Contingência Média permanece ativa enquanto os indicadores técnicos permanecerem acima dos limites definidos. À medida que os percentuais de consumidores interrompidos e o volume de ocorrências forem reduzidos de forma consistente, o cenário poderá regredir para **Contingência Leve**. Por outro lado, caso haja novo agravamento, com expansão territorial, aumento expressivo das

interrupções ou comprometimento severo da capacidade operacional, o cenário poderá evoluir para a **Contingência Severa**, conforme critérios definidos no Plano de Contingência.

Dessa forma, a Contingência Média representa o estágio de resposta ampliada e decisiva da Santa Maria, no qual a mobilização adicional de equipes e recursos torna-se essencial para restabelecer o controle da operação e proteger a continuidade do fornecimento de energia elétrica à população atendida.

5.1.5 Contingência Severa

A **Contingência Severa** representa o nível máximo de resposta operacional previsto no Plano de Contingência da Santa Maria. Esta etapa é caracterizada por um cenário crítico, de grande impacto e abrangência, no qual as interrupções no fornecimento de energia elétrica atingem parcela significativa dos consumidores e a capacidade normal de resposta da empresa encontra-se fortemente comprometida. Trata-se de uma situação que demanda mobilização total dos recursos disponíveis, coordenação intensiva entre todas as áreas e adoção de medidas excepcionais para restabelecimento do sistema elétrico.



A Contingência Severa será declarada quando os indicadores técnicos demonstrarem agravamento substancial em relação à Contingência Média, evidenciando que as ações adotadas até então não foram suficientes para conter a evolução do evento. Os critérios de ativação consideram tanto o impacto **municipal** quanto o impacto **institucional**, refletindo a severidade do cenário enfrentado.

No âmbito **municipal**, a Contingência Severa será instaurada quando, em qualquer município da área de concessão da Santa Maria, **30% ou mais das unidades consumidoras permanecerem sem energia elétrica por período superior a uma hora**. Este patamar indica comprometimento significativo do fornecimento local, com reflexos diretos sobre serviços essenciais, atividades econômicas e a segurança da população. Alternativamente, este nível também poderá ser caracterizado quando houver

mais de 10 ocorrências abertas por equipe disponível, demonstrando sobrecarga extrema da força de trabalho e incapacidade de atendimento dentro de prazos aceitáveis.

Sob a perspectiva **institucional**, a Contingência Severa será declarada quando **15% ou mais das unidades consumidoras totais da área de concessão estiverem interrompidas simultaneamente**, configurando uma situação de crise generalizada. Adicionalmente, este nível será igualmente acionado quando o volume de ocorrências abertas superar **249 ocorrências por período superior a uma hora**, evidenciando colapso operacional e necessidade imediata de ações extraordinárias.

Uma vez ativada a Contingência Severa, a Santa Maria passa a operar em regime de crise. O Centro de Operações (COI) assume coordenação intensiva e contínua das ações, priorizando de forma rigorosa os atendimentos, redistribuindo recursos em tempo real e mantendo vigilância permanente sobre todos os indicadores operacionais. As decisões passam a ser tomadas com foco exclusivo na estabilização do sistema e na redução do impacto sobre os consumidores, mesmo que isso implique suspensão total de atividades não essenciais.

Para este nível de contingência, torna-se **obrigatório o acréscimo mínimo de 35 equipes adicionais**, com mobilização de **todo o ativo operacional disponível**, incluindo **equipes próprias de todas as áreas técnicas, equipes comerciais, equipes de manutenção e empresas terceirizadas contratadas**. A priorização deixa de ser setorial e passa a ser corporativa, permitindo deslocamento de equipes entre municípios, reorganização completa das frentes de trabalho e adoção de escalas excepcionais, sempre respeitando os limites legais e as condições de segurança.

A área de Materiais opera em regime emergencial, assegurando fornecimento contínuo de insumos críticos e viabilizando, quando necessário, aquisições emergenciais, remanejamento total de estoques e logística especial para atendimento das frentes de campo. A área de Tecnologia da Informação mantém atenção máxima à estabilidade dos sistemas operacionais e de comunicação, garantindo que ferramentas essenciais ao despacho, monitoramento e comunicação entre equipes permaneçam plenamente funcionais durante todo o período da crise.

As áreas de Segurança do Trabalho e Segurança Patrimonial intensificam sua atuação, considerando que a Contingência Severa geralmente está associada a condições adversas extremas, como eventos climáticos severos, operações prolongadas, trabalho noturno contínuo e elevado risco operacional. Orientações adicionais e restrições específicas podem ser aplicadas, sempre com foco na preservação da integridade física dos colaboradores e na segurança das instalações.

A Comunicação assume papel estratégico ampliado, atuando de forma coordenada com a Diretoria para garantir fluxo constante de informações internas e externas. Comunicados institucionais podem ser direcionados a órgãos públicos, Defesa Civil, prefeituras, grandes clientes e demais partes interessadas, assegurando transparência, alinhamento institucional e gestão adequada da crise.

A Contingência Severa permanece ativa enquanto os indicadores técnicos permanecerem acima dos limites estabelecidos. A redução consistente do número de consumidores interrompidos, do volume de ocorrências abertas e da relação ocorrências por equipe poderá permitir, de forma gradual e controlada, a regressão para níveis inferiores de contingência. Por outro lado, enquanto perdurar o cenário crítico, todas as áreas da Santa Maria permanecem mobilizadas, atuando de forma integrada e com prioridade absoluta à recomposição do fornecimento de energia elétrica.

Dessa forma, a Contingência Severa consolida-se como o nível máximo de resposta do Plano de Contingência da Santa Maria, garantindo que, mesmo diante de situações extremas, a empresa disponha de diretrizes claras, capacidade ampliada de atuação e estrutura organizacional preparada para enfrentar eventos de grande impacto.

5.1.6 Limites Institucionais

	UC's Interrompidas		Ocorrências Abertas	
Pré-Alerta	2%	2.570	50%	83
Leve	5%	6.425	75%	124
Média	10%	12.850	100%	166
Severa	15%	19.275	150%	249

5.1.7 Limites por Município

Limites Por Município

Município	Total	Quantidade de UC's Sem Energia Por Mais de 1 hora			
		10%	20%	25%	30%
		Pré-Alerta	Leve	Média	Severa
Águia Branca	5738	574	1.148	1.435	1.721
Alto Rio Novo	4097	410	819	1.024	1.229
Colatina	60181	6.018	12.036	15.045	18.054
Governador Lindenberg	6323	632	1.265	1.581	1.897
Marilândia	7537	754	1.507	1.884	2.261
Pancas	9516	952	1.903	2.379	2.855
Santa Teresa	2317	232	463	579	695
São Domingos do Norte	5461	546	1.092	1.365	1.638
São Gabriel da Palha	17094	1.709	3.419	4.274	5.128
São Roque do Canaã	5656	566	1.131	1.414	1.697
Vila Valério	4577	458	915	1.144	1.373

Município	Equipes		Ocorrências por equipe			
	Atendimento Emergência		4	6	8	10
	Diurno	Noturno	Pré-Alerta	Leve	Média	Severa
Águia Branca	1	1	8	12	16	20
Alto Rio Novo	1	0	4	6	8	10
Colatina	6	2	32	48	64	80
Governador Lindenberg	1	0	4	6	8	10
Marilândia	1	0	4	6	8	10
Pancas	2	1	12	18	24	30
Santa Teresa	1	0	4	6	8	10
São Domingos do Norte	1	0	4	6	8	10
São Gabriel da Palha	3	2	20	30	40	50
São Roque do Canaã	1	0	4	6	8	10
Vila Valério	1	0	4	6	8	10

5.2. Fase de Relatórios e Avaliação de Eventos Críticos

5.2.1 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.

5.2.2 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 suas Superintendências. O Gerente deve notificar imediatamente a situação à Superintendência 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.

5.2.3 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.

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 área 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

5.2.4 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.

5.2.5 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.

5.2.6 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.

5.3. Encerramento de Eventos Críticos

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

6. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

É de responsabilidade da Superintendência Técnica/Operacional por meio de suas gerências a manutenção deste procedimento.

7. 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

8. LISTA DE ALTERAÇÕES

N.º	Data	Item	Natureza das alterações
01	15/01/2026	Todos	Revisão geral do procedimento em decorrência das alterações requeridas pela REN 1137/2025.

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)
Última atualização em 09 Fevereiro 2026, 18:23:51

Status: Assinado

Documento: PGQ 7.4-01 - Plano De Contingência.Pdf

Número: 006bbe36-880a-4972-b5aa-f8d3dddfc5a3

Data da criação: 09 Fevereiro 2026, 17:31:53

Hash do documento original (SHA256): 3e3c848a339bb332f989d1c17c757cca058dcfc3e8f3a60243497de3635dc3d2



Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>REINILSON RODRIGUES CESÁRIO Data e hora da assinatura: 09/02/2026 18:23:49 Token: 2e3ab985-3e0b-46f6-96fa-ccb0e60760f6</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Reinilson Rodrigues Cesário</i></p> <p>Reinilson Rodrigues Cesário</p>
<p>Pontos de autenticação: Telefone: 5527997663252 E-mail: rcesario@elfsm.com.br Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>IP: 177.207.98.35 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</p>

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 006bbe36-880a-4972-b5aa-f8d3dddfc5a3, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br