

SUMÁRIO

1. OBJETIVOS	2
2. ÂMBITO	2
3. CONCEITOS.....	2
4. NORMAS APLICÁVEIS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5. INSTRUÇÕES GERAIS / PROCEDIMENTOS.....	2
6. ALTERAÇÕES	4
7. REGISTROS NÃO SISTÊMICOS (CONTROLE)	4
8. ANEXOS	4

1. OBJETIVOS

Este plano objetiva estabelecer procedimentos de comunicação para controle e tratamentos de ocorrências, com foco na redução de impacto negativo causado por incidentes que possam ocorrer durante as atividades na execução dos serviços das Empresas DME.

2. ÂMBITO

Este documento se aplica a todos os serviços e deverá ser empregado no preenchimento nos planos de ações cabíveis à cada ocorrência.

3. CONCEITOS

3.1. Acionamento: é o processo de comunicação com as equipes envolvidas no controle da emergência, de acordo com a ordem estabelecida para que as equipes desempenhem as atividades sob sua responsabilidade, a fim de controlar a emergência.

3.2. Administrador do Plano de Contingência: Responsável pela manutenção e atualização dos dados e procedimentos necessários à plena operacionalidade do Plano de Contingência.

3.3. Contingência: Situação de risco com potencial de ocorrer, inerente às atividades, aos serviços e equipamentos, e que ocorrendo se transformará em uma situação de emergência. Diz respeito a uma eventualidade; possibilidade de ocorrer.

3.4. Intervenção: É a atividade de atuar durante a emergência, seguindo ações planejadas, visando minimizar os possíveis danos.

3.5. Situação de Emergência: Situação gerada por evento que possa resultar em danos.

3.6. Porta-Voz: representante que comunica as informações para o público, a imprensa e outros, atuando como uma ponte entre a organização e o mundo externo.

4. NORMAS APLICÁVEIS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;

5. INSTRUÇÕES GERAIS / PROCEDIMENTOS

5.1. COMITÊ DE GESTÃO DE CRISE

5.1.1. Cabe ao comitê identificar e analisar os impactos nos processos e perdas potenciais para garantir a continuidade dos serviços, priorizando ações e dividindo responsabilidades, de acordo com o impacto do ocorrido, mensurado pela Matriz de Prioridades a seguir:

5.1.1.1. COMITÊ EMPRESAS DME;

5.1.1.2. DIRETORIA – GERÊNCIAS/ÁREAS AFETADAS – ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

5.1.1.3. DIRETORIA = administrador do plano de contingência, responsável por aprovar a comunicação, designar porta-voz e orientar as áreas afetadas.

5.1.1.4. GERÊNCIAS / ÁREAS AFETADAS = responsável pelo acionamento do plano, por informar a situação de emergência enfrentada e acompanhar a intervenção, fornecendo dados e informações.

5.1.1.5. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO = responsável por reunir todo o conteúdo da situação de emergência, aprovar a divulgação com o administrador do plano de contingência e realizar as ações de veiculação necessárias e definidas para cada caso.

		MATRIZ DE PRIORIDADES			
URGÊNCIA	IMPACTO	Crítico	Alto	Média	Baixo
	Muito alta	Crítica	Alta	Alta	Média
	Alta	Alta	Alta	Alta	Média
	Média	Alta	Média	Média	Baixa

5.2. NÍVEIS DE INCIDENTES

5.2.1. Além da Matriz, os incidentes poderão ser enquadrados em níveis, de modo a direcionar as ações do Comitê de Gestão de Crise e a comunicação:

5.2.1.1. Nível I – Hipótese acidental que pode ser controlada pela equipe das Empresas DME e que não afeta o andamento do trabalho.

5.2.1.2. Ação: Avaliar necessidade de divulgação.

5.2.1.3. Nível II – Hipótese acidental que impede o andamento do trabalho, provisoriamente, controlado pela equipe das Empresas DME.

5.2.1.4. Ação: Divulgar e avaliar continuidade da divulgação.

5.2.1.5. Nível III – Hipótese acidental que impede o andamento do trabalho permanentemente e/ou não controlado pela equipe das Empresas DME.

5.2.1.6. Ação: Divulgar e estruturar continuidade da divulgação.

5.3. PRINCIPAIS RISCOS

5.3.1. O Plano de Contingência foi desenvolvido para ser acionado quando da ocorrência de cenários que apresentam risco e necessitem de intervenção.

5.3.2. O quadro abaixo define estes riscos e aponta quais parâmetros para atuação.

EVENTOS POSSÍVEIS	ATUAÇÃO
Interrupção ao fornecimento de energia elétrica, causada por fator externo à rede elétrica da DMED.	Verificar a origem do problema e os possíveis envolvidos, bem como levantar o local afetado, a duração e o quantitativo atingido, para comunicar o caso.
Interrupção ao fornecimento de energia elétrica, causada por eventos climáticos, pipas, queimadas e acidentes.	Detectar a causa e verificar o local afetado, a duração e o quantitativo atingido, para comunicar o caso.
Interrupção ao fornecimento de energia elétrica, causada por falhas internas.	Reportar o problema identificado e o que ele provocou (o local afetado, a duração e o quantitativo atingido), para comunicar o caso.

Acidentes de menor porte envolvendo colaboradores.	Analisar causa do acidente e sugerir medidas corretivas, para reportar o caso.
Acidentes de maior proporção envolvendo colaboradores.	Analisar causa do acidente, possíveis desdobramentos, providências tomadas e medidas corretivas, para reportar o caso.
Ação, atividade ou acontecimento negativas à imagem ou reputação da empresa.	Identificar o que houve (o que, como, quando, onde, por que), relatar o que está sendo feito e possíveis providências, para comunicar o caso.

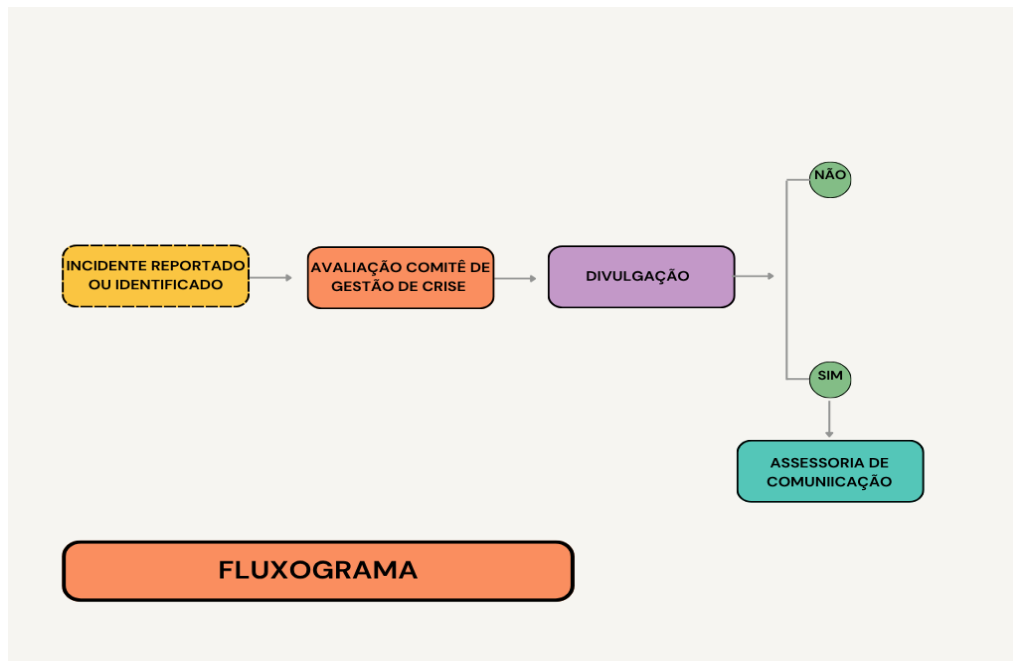
5.4. COMUNICAÇÃO

5.4.1. Seguir o fluxograma.

Quem deve comunicar: Responsáveis pelas áreas em que seja detectado qualquer tipo de problema entre os listados em Eventos Possíveis.

5.4.1.1. A quem e como comunicar: A comunicação deve ser feita para o Comitê de Gestão de Crise, que definirá sobre a realização da divulgação, de competência da Assessoria de Comunicação.

5.5. FLUXOGRAMA



6. ALTERAÇÕES

Não aplicável.

7. REGISTROS NÃO SISTÊMICOS (CONTROLE)

Não aplicável.

8. ANEXOS

Não aplicável.