

Plano de Contingência 2025/2026

1. Objetivo

O Plano de Contingência elenca as medidas a serem tomadas no caso de eventos intempestivos que afetem o sistema de distribuição da Eletrocar, principalmente aqueles que causem interrupção do fornecimento de energia elétrica, com as orientações preliminares de gestão de crise, tomada de decisões operacionais e intervenções necessárias à recomposição do sistema elétrico.

2. Escopo

Aplica-se a todas as unidades operacionais: subestações Carazinho 1, Carazinho 2 e Mata Cobra, linhas de distribuição de 69 kV (Tapera x Carazinho, Carazinho x Mata Cobra e derivação Santa Marta x Carazinho), sistema de distribuição de 13,8 kV, Centro de Operação da Distribuição – COD, unidades de apoio da área técnica, sistemas de comunicação e tecnologia da informação (TI) da Eletrocar.

3. Referências Normativas

- Resoluções Normativas nº 846, de 11 de junho de 2019, nº 905, de 8 de dezembro de 2020, nº 948, de 16 de novembro de 2021, nº 956, de 7 de dezembro de 2021, e nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, todas com as alterações estabelecidas na Resolução Normativa nº 1.137, de 21 de outubro de 2025, da ANEEL.
- Procedimentos de Distribuição (PRODIST), da ANEEL.
- ISO 22301 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios.
- NR10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade. Procedimentos para Emergências Elétricas.
- Operação em Contingência do Operador Nacional do Sistema – ONS.
- ABNT NBR15219/2020 Plano de Emergência – Requisitos e Procedimentos.
- ABNT NBRISO31000/2018 Gestão de riscos – Diretrizes.

4. Situações de Contingências Previstas

- Eventos naturais: tempestades, ventos fortes, descargas atmosféricas, variações bruscas de temperatura.
- Falhas técnicas: interrupções nas subestações, falhas nas linhas de distribuição de 69 kV, avarias em equipamentos, sobrecarga em transformadores e alimentadores, rompimento de cabos, queda de estruturas.
- Eventos humanos: acidentes de trabalho, redução do efetivo e sabotagem.
- Eventos cibernéticos: ataques a sistemas de controle (SCADA), falhas no sistema supervisor, invasões de rede.
- Perda de infraestrutura crítica: falha técnica no COD ou na comunicação.

5. Estrutura de Gestão de Crise

Cargo/Função	Responsabilidades
Coordenador de Crise: Gerência Técnica	Ativa o plano, toma decisões estratégicas e comunica a Diretoria Executiva e órgãos externos (ANEEL, ONS, Ministério Público, Poderes Públicos e Defesa Civil).
Coordenador Operacional: Coordenação de Operação/Coordenação de Manutenção	Supervisiona o restabelecimento do sistema elétrico e prioriza áreas críticas.
Coordenador de Comunicação: Gerência Comercial	Emite boletins à imprensa, autoridades e consumidores.
Equipe de TI	Garante a integridade dos sistemas de supervisão e dados.
Segurança do Trabalho	Monitora riscos às equipes e aciona socorro, se necessário.

6. Procedimentos de Ativação

Na ocorrência de um ou mais eventos atípicos previstos no item 4 (Situações de Contingência Previstas) dar conhecimento à Estrutura de Gestão de Crise (item 5) para as providências necessárias à recomposição do sistema elétrico.

A Estrutura de Gestão de Crise colocará em ação os Planos Específicos (item 7) e na sequência prevista, conforme a necessidade.

7. Planos Específicos

- Subestações
 1. Acionar a equipe própria de manutenção de subestações.
 2. Analisar a possibilidade de transferência de carga.
 3. Contactar equipe de manutenção da COPREL Cooperativa de Geração de Energia e Desenvolvimento (Eng. Gilson Roberto Abreu, celular/WhatsApp 54 99198 3825).
- Linhas de 69 kV
 1. Acionar as equipes próprias de manutenção da distribuição.
 2. Acionar equipe(s) de manutenção da contratada: PROCEL Projetos e Construções Elétricas Ltda (Eng. William Hister Badwan, celular/WhatsApp 55 99958 7759).
- Sistema de Distribuição de 13,8 kV
 1. Acionar as equipes próprias de manutenção da distribuição.
 2. Acionar equipe(s) da empreiteira contratada: Brasmuky Construtora Ltda (Darlei Bellini, celular/WhatsApp 55 99603 0059).
 3. Contactar empreiteiras regionais.
- Centro de Operação da Distribuição – COD
 1. Acionar a Coordenação de Operação.
 2. Acionar a contratada DWF Sistemas e Automação Ltda (suporte técnico: celular/WhatsApp 48 3036 0289).
 3. Acionar a área de tecnologia da informação (TI).
- Comunicação

Acionar a área de tecnologia da informação (TI).

8. Recuperação e Retorno à Normalidade

- Avaliação dos danos e priorização de recomposição.
- Auditoria técnica.
- Atualização do plano e treinamento das equipes.

9. Testes do Plano

- Simulados anuais de contingência (com e sem aviso prévio).
- Testes semestrais de sistemas de comunicação e *backup*.

10. Anexos

- Mapa da rede elétrica: sistema Useall.
- Subestação crítica: SE Mata Cobra em operação (desenhos, diagrama unifilar e documentos existentes: disponíveis sistema supervisorio - COD).
- Plano de Comunicação com o Consumidor
- Plano de Comunicação com o Poder Público

Anexo:

Plano de Comunicação com o Consumidor

Etapa	Descrição da Etapa	Responsável	Prazo/Frequência	Detalhamento
1	Atualização Cadastral dos Consumidores	ELETROCAR	Anual (campanhas) + Contínuo (atendimentos)	Manter base cadastral atualizada com telefone, WhatsApp e e-mail. Oferecer atualização em todo atendimento. Permitir suspensão de SMS a pedido do consumidor.
2	Identificação de Evento de Contingência ou Crise	Centro de Operação da Distribuição (COD)	Contínuo	Monitoramento estruturado e integrado das condições que possam impactar o sistema elétrico de distribuição, conforme Plano de Contingência.
3	Gestão de Ocorrências	COD	Tempo Real	Programação e gestão de ocorrências: identificar, registrar, analisar, priorizar, tratar e solucionar eventos que impactem a operação. Processo dinâmico ajustado confor-

Etapa	Descrição da Etapa	Responsável	Prazo/Frequência	Detalhamento
				me evolução climática e operacional.
4	Comunicar o Consumidor (Primeira Comunicação)	COD	Até 15 min após identificação da causa OU até 1h após reconhecimento da interrupção	Envio de SMS e aplicativos de mensagens com: motivo da interrupção, área afetada, unidades consumidoras impactadas e previsão de restabelecimento.
5	Comunicar o Consumidor (Atualizações)	COD	Sempre que houver novas informações	Comunicar alterações no tempo estimado de restabelecimento e outras informações relevantes.
6	Disponibilizar Informações nas Redes Sociais	Coordenador de Comunicação	Contínuo durante contingência/crise	Manter redes sociais atualizadas com informações de interrupções programadas e não-programadas fornecidas pelo COD.

Etapa	Descrição da Etapa	Responsável	Prazo/Frequência	Detalhamento
7	Disponibilizar Informações no Site	Coordenador de Comunicação	Atualização a cada 30 minutos	Publicar no site: número de UCs afetadas por bairro em mapa, número da ocorrência, município/bairro, data/hora início, tipo, status, quantidade de UCs, duração, CHI, quantidade de ocorrências por município, equipes em atividade e estágio da operação. Apresentar UCs por faixa de duração (1h, 3h, 6h, 12h, 24h, 48h+).
8	Divulgação do Plano de Comunicação	ELETROCAR	Permanente	Manter o Plano publicado no site da ELETROCAR e disponível para consulta no atendimento.

Anexo:

Plano de Comunicação com o Poder Público

Etapa do Fluxograma	Descrição da Etapa	Responsável	Ações Principais	Informações Mínimas a Comunicar	Observações
1. Monitoramento Climático e Operacional	Processo contínuo de monitoramento climático/meteorológico e gestão de ocorrências em tempo real	Centro de Operação da Distribuição (COD) da ELETROCAR	- Monitorar condições atmosféricas adversas - Identificar eventos que impactem o sistema elétrico - Registrar e analisar ocorrências - Priorizar tratamento de eventos	- Tipo de evento meteorológico - Condições operacionais - Área de impacto potencial	Processo dinâmico ajustado conforme evolução das condições, preservando segurança das equipes e população
2. Identificação do Nível de Contingência	Classificação do evento conforme gravidade segundo Plano de Contingência	COD da ELETROCAR	Classificação baseada no Plano de Contingência da ELETROCAR	Classificação baseada no Plano de Contingência da ELETROCAR	Classificação baseada no Plano de Contingência da ELETROCAR
3. Comunicação Interna ao Coordenador	Informação do COD ao Coordenador de Comunicação sobre evento identificado	COD da ELETROCAR → Coordenador de Comunicação	- Transmitir informações da contingência - Confirmar nível de protocolo acionado - Indicar necessidade de apoio externo	- Tipo de contingência (prevista ou tempo real) - Data e hora da emissão - Período de validade	Comunicação interna imediata

Etapa do Fluxograma	Descrição da Etapa	Responsável	Ações Principais	Informações Mínimas a Comunicar	Observações
4. Notificação aos Órgãos Públicos	Comunicação formal e imediata aos órgãos governamentais da estrutura de comunicação	Coordenador de Comunicação da ELETROCAR	- Enviar notificação via canais oficiais (Anexo I) - Utilizar modelo padronizado - Confirmar recebimento pelos representantes	- Tipo de contingência - Data/hora de emissão - Tipo de evento meteorológico - Nível da contingência - Período de validade - Área de cobertura - Responsável pela emissão - Necessidade de apoio - Demais informações pertinentes	Órgãos notificados: - Brigada Militar - Corpo de Bombeiros - Coordenadoria Municipal de Trânsito - Defesa Civil - Assessoria de Comunicação do Município - PRE e PRF - Secretarias de Governo e Meio Ambiente
5. Gestão da Comunicação Contínua	Manutenção de canais dedicados e atualização periódica de informações	Coordenador de Comunicação da ELETROCAR	- Manter canais 24h disponíveis - Atualizar cadastro de representantes (mínimo anual) - Realizar comunicações formais anuais sobre protocolos	Canais disponíveis: - Telefone 24h: 0800-0519200 - Atendimento presencial agendado - Chat horário comercial - E-mail institucional	Responsabilidade de revisão da norma e anexos é do Coordenador de Comunicação
6. Divulgação e Transparência	Publicação e disponibilização do Plano de Comunicação	ELETROCAR (Coordenação de Comunicação)	- Publicar no site da ELETROCAR - Enviar formalmente aos órgãos governamentais - Disponibilizar para consulta no atendimento - Garantir conformidade com LGPD	- Plano completo - Protocolos estabelecidos - Canais de contato - Procedimentos de comunicação	Dados pessoais tratados conforme Lei nº 13.709/2018 (LGPD)