

DEMEI

***Departamento Municipal de
Energia de Ijuí***

NGD-10

***Plano de Comunicação com o
Poder Público em Situações de
Contingência***

Norma

VERSÃO 1.0

NORMAS DEMEI

Plano de Comunicação com o Poder Público em Situações de Contingência

NGD – 10

N - Norma

G – Diretoria Geral

D – DEMEI

Elaboração

Maísa Machado Saldanha – Secretária Executiva

Rosiclei Aparecida Damião – Supervisora Comercial

Marcelo Weber Fuhrmann – Eletrotécnico

Sandro Alberto Bock – Engenheiro Eletricista

Jonas Fernando Schreiber – Administrador de Sistemas de Informação

2025

Lista de Revisões

Revisão	Motivo da Revisão	Data de Aprovação	Instrumento de Aprovação
1.0	Norma original	24/12/2025	Portaria nº 164/2025



Sumário

1	Objetivo do documento	5
2	Órgãos Governamentais que compõem a Estrutura de Comunicação.....	5
2.1	Representantes dos Órgãos Governamentais.....	5
3	Fluxograma.....	6
4	Detalhamento do documento	6
4.1	Identificação de Evento de Contingência ou Crise.....	6
4.2	Níveis de Contingência.....	7
4.3	Comunicação de Evento Contingência ou Crise	7
4.4	Divulgação do Plano de Comunicação	8
4.5	Comunicação dos Protocolos Estabelecidos	8
5	Referências	9
	Aprovação.....	10

1 Objetivo do documento

Esta Norma estabelece as diretrizes, procedimentos e responsabilidades a serem adotadas pelo Departamento Municipal de Energia de Ijuí – DEMEI para garantir a clareza, transparência e segurança nas informações prestadas através da comunicação da Autarquia com órgãos públicos em situações de contingência ou de crise, objetivando garantir transparência, agilidade, precisão e coordenação institucional, assegurando o fluxo adequado de informações para a tomada de decisão.

2 Órgãos Governamentais que compõem a Estrutura de Comunicação

- Brigada Militar;
- Corpo de Bombeiros;
- Coordenadoria Municipal de Trânsito;
- Defesa Civil do Município de Ijuí;
- Pasta de Comunicação do Município de Ijuí;
- Polícia Rodoviária Estadual;
- Polícia Rodoviária Federal;
- Secretaria de Governo do Município de Ijuí;
- Secretaria de Meio Ambiente do Município de Ijuí.

2.1 Representantes dos Órgãos Governamentais

O DEMEI deve solicitar aos órgãos governamentais constantes no item 2 desta Norma, que indiquem dois representantes oficiais responsáveis por receber comunicações em situações de emergência.

- Registro dos representantes deve conter: nome, cargo, telefone, e-mail e canal oficial de contato.
- Atualização mínima anual ou sempre que houver alteração comunicada pelo órgão.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-10	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	5 de 13

3 Fluxograma



4 Detalhamento do documento

4.1 Identificação de Evento de Contingência ou Crise

Conforme o Plano de Contingência, o Demei através do Centro de Operação da Distribuição – COD deverá manter um processo contínuo, estruturado e integrado de monitoramento climático e meteorológico com o objetivo de identificar condições atmosféricas adversas que possam impactar a operação do sistema elétrico de distribuição. Além do monitoramento prévio climático, o COD também é responsável pela gestão de ocorrências em

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-10	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	6 de 13

tempo real, a qual consiste no conjunto de procedimentos, ações e decisões adotados para identificar, registrar, analisar, priorizar, tratar e solucionar eventos que impactem a operação do sistema elétrico de distribuição.

Assim como o monitoramento climático, o processo de gestão de ocorrências é dinâmico e deve ser ajustado conforme evolução das condições climáticas, operacionais e estruturais, preservando sempre a segurança das equipes e da população

4.2 Níveis de Contingência

Os níveis de contingência ou de crise definidos conforme o Plano de Contingência do DEMEI são os seguintes:

- Nível Baixa Severidade – Protocolo Amarelo;
- Nível Média Severidade – Protocolo Laranja;
- Nível Alta Severidade – Protocolo Vermelho; e
- Nível de Crise – Protocolo Preto.

4.3 Comunicação de Evento Contingência ou Crise

Após identificado o nível de contingência, o COD do DEMEI irá informar ao Coordenador de Comunicação do DEMEI, o qual deverá informar aos órgãos governamentais que compõem a estrutura de comunicação as informações pertinentes da contingência. As informações mínimas a serem informadas são as seguintes:

- Tipo de contingência (prevista ou em tempo real);
- Data e hora da emissão;
- Tipo de evento meteorológico (se houver);
- Nível da contingência;
- Período de validade;
- Área de cobertura;

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-10	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	7 de 13

- Responsável pela emissão;
- Necessidade de apoio;
- Demais informações da contingência pertinentes ou para apoio.

O Demei deverá notificar o Poder Público e demais Órgãos Governamentais que compõem a Estrutura de Comunicação imediatamente após a identificação de um evento crítico, utilizando canais de comunicação oficiais estabelecidos conforme modelo do Anexo I.

Os responsáveis pelo envio das notificações de contingência ou crise, assim como os responsáveis pelo recebimento oficiais de cada ente devem ser estabelecidos de acordo com o formulário do Anexo II.

4.4 Divulgação do Plano de Comunicação

O presente Plano de Comunicação com o Poder Público em Situações de Emergência deve ser enviado formalmente aos Órgãos Governamentais que compõem a Estrutura de Comunicação, estar publicado no site do Demei e estar disponível aos consumidores no atendimento da Autarquia para consulta, devendo os dados pessoais presentes nesta Norma serem tratados em conformidade com a legislação aplicável de proteção de dados, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

4.5 Comunicação dos Protocolos Estabelecidos

O Demei deverá realizar comunicações formais, com periodicidade anual, aos representantes do Poder Público e demais Órgãos Governamentais que compõem a Estrutura de Comunicação, detalhando a execução dos protocolos estabelecidos de modo a garantir que todos os envolvidos estejam familiarizados com os procedimentos de comunicação.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-10	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	8 de 13

O DEMEI disponibilizará ao Poder Público e demais Órgãos Governamentais que compõem a Estrutura de Comunicação no mínimo os seguintes canais dedicados de comunicação:

- Atendimento telefônico 24h;
- Atendimento presencial, com horário agendado;
- Canal de comunicação por texto (chat) com atendimento humano durante o horário comercial; e
- E-mail institucional;

Os canais de comunicação estão elencados no Anexo III. A responsabilidade pela revisão desta norma e atualização de seus anexos é do Coordenador de Comunicação do DEMEI.

5 Referências

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;
- Módulo 1 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Módulo 4 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Lei Municipal de Ijuí/RS nº 3.871/2001.

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-10	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	9 de 13



PLANO DE COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO EM SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA



Aprovação

Maísa Machado Saldanha – Secretária Executiva – Coordenadora de Comunicação

Sandro Alberto Bock – Engenheiro Eletricista – Coordenadoria Técnica

Ana Cláudia Lima da Silva Obregon – Controladora Interna – Comissão de Normatização

Gustavo Frizon Auler – Consultor Jurídico – Assessoria Jurídica

Lucas Quevedo – Diretor Administrativo Financeiro – Diretoria Econômica-Financeira

Marco Aurélio Sikacz – Diretor-Presidente – Diretoria Geral

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-10	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	10 de 13

ANEXO I

Canais de Comunicação Oficiais com Órgãos Públicos

Órgão	E-mail*	Telefone*
Brigada Militar		
Corpo de Bombeiros		
Coordenadoria Municipal de Trânsito		
Defesa Civil do Município de Ijuí		
Pasta de Comunicação do Município de Ijuí		
Polícia Rodoviária Estadual		
Polícia Rodoviária Federal		
Secretaria de Governo do Município de Ijuí		
Secretaria de Meio Ambiente do Município de Ijuí		

*Informação contida em documento de uso interno

Doc.	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Página
NGD-10	NORMA	1.0	DIRETORIA GERAL	11 de 13

ANEXO II

Responsáveis pela Comunicação

Órgão	Nome Completo*	Função*	Contato*
Brigada Militar	1.		
	2.		
Corpo de Bombeiros	1.		
	2.		
Coordenadoria Municipal de Trânsito	1.		
	2.		
Defesa Civil do Município de Ijuí	1.		
	2.		
DEMEI	1.		
	2.		
Pasta de Comunicação do Município de Ijuí	1.		
	2.		
Polícia Rodoviária Estadual	1.		
	2.		
Polícia Rodoviária Federal	1.		
	2.		
Secretaria de Governo do Município de Ijuí	1.		
	2.		
Secretaria de Meio Ambiente do Município de Ijuí	1.		
	2.		

* Informação contida em documento de uso interno

ANEXO III

Canais Oficiais de Contato com o DEMEI

Departamento	Função	Telefone / E-mail
Atendimento Comercial	Atendimento Presencial	0800- 0519200 comercial@demei.com.br
Atendimento Remoto	Comunicação por Texto (Chat)	0800- 0519200 (55) 99662-4392
Centro de Operação da Distribuição - COD	Atendimento Telefônico 24h	0800- 0519200
Diretoria	Ofícios e Registros	demei@demei.com.br
Ouvidoria	Reclamações	0800- 0519200 ouvidoria@demei.com.br



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 27D6-4206-A854-915C

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ANA CLÁUDIA LIMA DA SILVA OBREGON (CPF 822.XXX.XXX-68) em 22/12/2025 15:16:49 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MAISA MACHADO SALDANHA (CPF 955.XXX.XXX-00) em 22/12/2025 15:25:56 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ GUSTAVO FRIZON AULER (CPF 033.XXX.XXX-13) em 23/12/2025 14:24:45 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ LUCAS QUEVEDO (CPF 034.XXX.XXX-90) em 23/12/2025 14:47:00 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARCO AURELIO SIKACZ (CPF 919.XXX.XXX-34) em 24/12/2025 09:03:09 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://demei.1doc.com.br/verificacao/27D6-4206-A854-915C>