Cópia não controlada - 24/11/2025

SUMÁRIO

1. OBJETIVO 4
2. RESPONSABILIDADES 4
3. DEFINIÇÕES 4
4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS 4
4.1. ABRANGÊNCIA DA CONTINGÊNCIA 4
4.2. INTENSIDADE DA CONTINGÊNCIA 5
4.2.1. Abrangência UTD 8
4.2.1.1. Nível de contingência: Normal 8
4.2.1.2. Nível de contingência: Alerta 8
4.2.1.2.1. Supervisores de UTD 8
4.2.1.2.2. Centro de Operações Integrado – COI: 8
4.2.1.3. Nível de contingência: Nível 1 9
4.2.1.3.1. Supervisores de UTD 9
4.2.1.3.2. Centro de Operações Integrado – COI: 9
4.2.1.3.3. Programação e Controle da Produção – PCP: 9
4.2.1.3.4. Supervisores de UTEPs 9
4.2.1.4. Nível de contingência: Nível 2 10
4.2.1.4.1. Supervisores de UTD 10
4.2.1.4.2. Gerente do Setor 11
4.2.1.4.3. Centro de Operações Integrado – COI: 11
4.2.1.4.4. Programação e Controle da Produção – PCP: 11
4.2.1.5. Nível de contingência: Nível 3 12
4.2.1.5.1. Centro de Operações Integrado – COI: 12
4.2.1.5.2. Programação e Controle da Produção – PCP: 12
4.2.1.5.3. Supervisores de UTD 12
4.2.1.6. Nível de contingência: Severo 12

4.2.1.6.1. Programação e Controle da Produção – PCP: 12
4.2.1.7. Resumo das ações de acordo com o nível de contingência 13
4.2.2. Abrangência Setor 13
4.2.3. Abrangência Superintendência 14
4.2.4. Abrangência Empresa 14
4.2.4.1. Nível de contingência: Alerta 14
4.2.4.1.1. Centro de Operações Integrado - COI 14
4.2.4.1.2. CallCenter 14
4.2.4.2. Nível de contingência: Nível 1 14
4.2.4.2.1. Centro de Operações Integrado - COI 14
4.2.4.2.2. Supervisores de UTEPs 15
4.2.4.2.3. Supervisor de Sistemas Técnicos da TI 15
4.2.4.2.4. CEGRI 15
4.2.4.2.5. Desempenho do Negócio: 16
4.2.4.3. Nível de contingência: Nível 2 16
4.2.4.3.1. Centro de Operações Integrada – COI 16
4.2.4.3.2. Programação de Obras 16
4.2.4.3.3. CGR: 17
4.2.4.3.4. Comunicação Externa 17
4.2.4.3.5. Programação e Controle da Produção – PCP: 17
4.2.4.3.6. Desempenho do Negócio: 17
4.2.4.4. Nível de contingência: Nível 3 18
4.2.4.4.1. Centro de Operações Integrado – COI: 18
4.2.4.4.2. Supervisores de UTEPs 18
4.2.4.5. Nível de contingência: Severo 18
4.2.4.6. Resumo das ações de acordo com o nível de contingência 19
5. CONTROLE DE REGISTRO 19
6. REFERÊNCIAS 20

Cópia não controlada - 24/11/2025

7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES 20
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 20
9. DOCUMENTOS ANTECESSORES 20
10. ANEXO 20
10.1 Anexo 1 - Reunião de checklist da Estrutura do COI 20
10.1.1 Objetivo 20
10.1.2 Integrantes 20
10.1.3 Atuação 20
10.2 Anexo 2 - Sala de Callback 26
10.2.1 Objetivo 26
10.2.2 Integrantes 26
10.2.3 Atuação 26
10.3 Anexo 3 - Núcleo de vinculação 29
10.3.1 Objetivo 29
10.3.2 Integrantes 29
10.3.3 Atuação 29
10.4 Anexo 4 - Sala de crise 33
10.4.1 Objetivo 33
10.4.2 Integrantes 33
10.4.3 Atuação 35
10.5 Anexo 5 – Governança de atuação de recursos especiais em ocorrências 37
10.6 Anexo 6 – Plano de Mobilização de Equipes de Campo 38
10.7 Anexo 7 – Plano de Compartilhamento de Recursos Neoenergia Coelba 43
10.8 Anexo 8 – Plano de Mobilização entre empresas do grupo Neoenergia 43

Cópia não controlada - 24/11/2025

Cópia não controlada - 24/11/2025

1. OBJETIVO

Visa estabelecer os protocolos de ação a serem executados em situações de contingência ou como resposta a eventos extremos. Ou seja, situações que gerem demanda incomum e acima da capacidade logística normal por serviços emergenciais ou qualquer outro evento imprevisível que impacte na imagem da empresa.

Neste documento serão definidos os critérios para determinação do nível de contingência em que a operação se encontra, assim como as ações que devem ser iniciadas em cada estágio para garantir a redução dos impactos institucionais, e nos indicadores de qualidade da companhia.

2. RESPONSABILIDADES

Cabe a todos os departamentos da Neoenergia Coelba o cumprimento desse documento.

3. DEFINIÇÕES

Toda contingência deverá ser caracterizada pelos critérios de intensidade e de abrangência. A intensidade é a representação da severidade da contingência, enquanto a abrangência representa a amplitude da área afetada pela adversidade operacional que a empresa está enfrentando.

A intensidade da contingência será representada de acordo com os estágios de Normal, Alerta, Nível 1, Nível 2, Nível 3 e Severo, sendo o estágio Normal a indicação de que a operação está em regime de normalidade (isto é, sem contingência) e o Severo o estágio de maior intensidade. Esses estágios serão acompanhados por UTD (de acordo com a categoria de cada UTD) e o consolidado de toda a companhia, conforme será detalhado ao longo deste documento.

A abrangência poderá ser definida como UTD, Setor, Superintendência ou Empresa para representar a amplitude da área afetada pela contingência.

4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

4.1. ABRANGÊNCIA DA CONTINGÊNCIA

Para definição da abrangência da contingência, serão utilizados os critérios abaixo, sendo confirmado a abrangência de maior amplitude em que os critérios forem atendidos:

Cópia não controlada - 24/11/2025

Abrangência	Critério
UTD	Caso alguma UTD esteja com estágio de operação superior ao "Alerta"
Setor	Quando ao menos duas UTDs do mesmo setor se encontrarem em estágio de operação superior ao "Alerta"
Superintendência	Quando ao menos dois Setores da mesma superintendência se encontrarem em estágio de operação superior ao "Alerta"
Empresa	Caso a empresa esteja em estágio de operação superior ao "Alerta" (critério específico para a empresa – não relacionado com os critérios das UTDs)

Tabela 1 – Critérios para definição das abrangências de contingência.

4.2. INTENSIDADE DA CONTINGÊNCIA

Para definir ações eficientes que garantam o retorno da operação ao estado de normalidade, faz-se necessário definir os níveis de contingência e seus critérios para indicação da intensidade da crise.

Para caracterizar os níveis de contingência, serão utilizados os critérios de ocorrências pendentes de atendimento (OCs), quantidade de consumidores interrompidos (CI) e previsão climática, conforme a tabela 2 abaixo:

Nível de Contingência	Abrangência da Contingência			
	UTD			Empresa
	UTD Categoria 1	UTD Categoria 2	UTD Categoria 3	
Normal	OCs < 17	OCs < 24	OCs < 30	OCs < 800
Alerta	17 ≤OCs< 40 ou Alerta Climático	25 ≤OCs< 50 ou Alerta Climático	30 ≤OCs< 60 ou Alerta Climático	800 ≤ OCs < 1100 ou Alerta Climático
Nível 1	40 ≤OCs< 65	50 ≤OCs< 75	60 ≤OCs< 85	1100≤OCs< 1.500
Nível 2	65 ≤OCs < 100	75 ≤OCs < 120	85 ≤OCs < 140	1.500 ≤OCs < 2.000 ou 1% ≤ CI
Nível 3	100 ≤OCs < 150	120 ≤OCs< 170	140 ≤OCs< 190	2.000 ≤OCs< 2.700 ou 3% ≤ CI
Severo	OCs ≥ 150	OCs ≥ 170	OCs ≥ 190	OCs ≥ 2.700 ou 5% ≤ CI

Tabela 2 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências UTD e Empresa.

As abrangências Setor e Superintendência não constam na tabela 2 pois dependem exclusivamente de quantas UTDs estão em contingência, conforme explicado no tópico **Erro! Fonte de referência não encontrada.**. Para a definição da intensidade das contingências abrangência Setor e Superintendência deve-se utilizar a tabela abaixo:

Abrangência	Intensidade
Setor	A UTD com o segundo maior nível de

Cópia não controlada - 24/11/2025

	contingência determinará a intensidade do setor
Superintendência	O setor com o maior nível de contingência determinará a intensidade da superintendência

Tabela 3 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências Setor e Superintendência.

As UTDs de cada categoria estão indicadas a seguir:

UTD Categoria 1: Alagoinhas, Amargosa, Bom Jesus da Lapa, Brumado, Candeias, Conceição do Coité, Esplanada, Eunápolis, Ibotirama, Ipiaú, Itapetinga, Livramento de Nossa Senhora, Luis Eduardo Magalhães, Porto Seguro, Posto da Mata, Remanso, Santa Maria da Vitória, Santo Amaro, Seabra, Serrinha e Teixeira de Freitas.

UTD Categoria 2: Barreiras, Feira de Santana Sul, Graça, Guanambi, Itaberaba, Itapoan, Jacobina, Jequié, Juazeiro, Lauro de Freitas, Paulo Afonso, Periperi, Pituba, Ribeira do Pombal, Santo Antônio de Jesus, Senhor do Bonfim e Valença.

UTD Categoria 3: Camaçari, Feira de Santana Norte, Ilhéus, Irecê, Itabuna, Pirajá e Vitória da Conquista.

Como o Centro de Operações Integrado (COI) é a área responsável por monitorar e operar o sistema elétrico, em situações em que as condições de operação estão fora da normalidade, cabe ao COI iniciar o fluxo de comunicação com o restante da companhia para que sejam realizadas as ações de contorno para cada tipo de condição anormal.

Portanto, o COI deve notificar os supervisores das UTDs em caso de piora dos níveis de contingência de suas respectivas regiões, assim como realizar a divulgação no grupo de WhatsApp chamado “SALA DE CONTINGÊNCIA” da alteração do nível de contingência para a abrangência empresa. As ações de controle iniciadas em cada nível serão detalhadas a seguir.

Cópia não controlada - 24/11/2025

4.2.1. Abrangência UTD

4.2.1.1. Nível de contingência: Normal

O nível de contingência "Normal" é o estágio que indica que a operação está em suas condições normais de operação e é marcada pelo monitoramento das condições climáticas para garantir previsibilidade em ocasiões de condições climáticas adversas.

O monitoramento climático deve ser realizado pelo COI com divulgação diária da previsão, destacando as regiões com alerta climático (chuvas e descargas atmosféricas) para o dia vigente e para os próximos dois dias. A divulgação deve ocorrer nos grupos internos de WhatsApp.

Em caso de alerta climático, os supervisores das UTDs afetadas devem ser avisados pelo COI que suas regiões passaram para o nível de contingência "Alerta" devido a previsão climática.

4.2.1.2. Nível de contingência: Alerta

O nível de contingência "Alerta" indica o estágio de pré-contingência, sendo necessário iniciar ações que busquem evitar que a contingência se concretize ou que reduzam o impacto dela, caso ocorra.

O estágio de "alerta" pode ser iniciado devido ao volume de ocorrências pendentes de atendimento ou devido ao alerta climático para a região, sendo necessário a execução das ações abaixo nesse estágio:

4.2.1.2.1. Supervisores de UTD:

- Cabe ao supervisor da região em "Alerta" realizar a extensão de turno de 2 (duas) horas extras para todas as equipes da prontidão e do STC.

4.2.1.2.2. Centro de Operações Integrado – COI:

- Cabe ao COI o despacho de duas ocorrências para cada equipe do STC, podendo ser alinhado com o supervisor de cada região se o atendimento dessa ocorrência ocorrerá no início do turno da equipe ou no final.

Cópia não controlada - 24/11/2025

Cópia não controlada - 24/11/2025

4.2.1.3. Nível de contingência: Nível 1

O nível de contingência 1 é marcado pelo aumento da quantidade de ocorrências pendentes de atendimento, sendo necessário a execução das ações abaixo nesse estágio:

4.2.1.3.1. Supervisores de UTD:

- Cabe ao supervisor da região afetada realizar a extensão de turno de 2 (duas) horas extras para todas as equipes da prontidão e do comercial (STC e Perdas).

4.2.1.3.2. Centro de Operações Integrado – COI:

- Cabe ao COI o despacho de ocorrências para atendimento do STC após o atendimento das notas comerciais prioridade 0 (P0).
- Cabe ao COI o despacho de ocorrências para 50% das turmas de perdas da localidade em contingência.
- A escala de operação dos controladores das regiões afetadas deve ser alterada para o modelo “Turnão”: antecipação de 1h do início do turno regular e extensão de 1h ao final do turno regular do controlador do turno da manhã, postergação de 1h do horário de chegada regular e extensão de duas horas ao final do turno do controlador do turno da tarde.

4.2.1.3.3. Programação e Controle da Produção – PCP:

- Cabe ao PCP a redução da carteira do dia seguinte das regiões afetadas para apenas as notas comerciais Prioridade 0 (P0).

4.2.1.3.4. Supervisores de UTEPs:

Cabe as UTEPs com atuação nas regiões afetadas o gerenciamento das ocorrências com pendência de recurso especial (turma pesada, linha viva, telemedida e poda). Os supervisores das UTEPs devem acompanhar os relatórios informados pelo COI com indicação das ocorrências com esse tipo de pendência e direcionar e gerenciar o atendimento. A equipe direcionada pela UTEP deve se apresentar ao COI para ser acionada na ocorrência que irá atender e para receber as orientações de segurança.

O anexo 0 descreve as responsabilidades entre UTEP e UTD no processo de gestão de atuação de recursos especiais em ocorrências.

4.2.1.4. Nível de contingência: Nível 2

No nível de contingência 2, as ações abaixo devem ser realizadas:

4.2.1.4.1. Supervisores de UTD:

- Cabe ao supervisor da UTD a extensão de turno de 2 (duas) horas extras para todas as equipes da prontidão e do comercial (STC e Perdas).
- Cabe ao supervisor da UTD mobilizar todos os eletricistas em folga para atuação em regime de hora extra. Em caso de indisponibilidade de veículos suficientes para atuação de todas as equipes, deve-se deslocar turnos extras para utilização dos veículos liberados após o turno das turmas comerciais.
- Caso haja na UTD afetada um colaborador treinado pelo COI para atuação no despacho durante a contingência, o supervisor da UTD deve informar ao COI que irá iniciar o despacho descentralizado para as equipes do comercial com ocorrências individuais, de risco e coletivas de abrangência transformador. O despacho de ocorrências para as turmas comerciais deve ser realizado após o atendimento das notas reguladas que vencem no dia (D+0) contidas na carteira. Nessa intensidade de contingência, todas as equipes de perdas devem ser direcionadas para atendimento de ocorrências.
- É de responsabilidade da UTD garantir a atualização dos calendários no ClickSoftware e no Portal das Escalas.
- Cabe ao supervisor da UTD a divulgação no grupo do WhatsApp do checklist abaixo (obrigatoriamente nesse formato), até às 19:00h, com as informações referentes ao dia seguinte:
    - UTD: *(Nome da UTD em questão)*;
    - Recurso mobilizado extra para amanhã: *(Quantidade de recurso em hora extra ou de outras regiões mobilizado)*;
    - Recurso regular da operação: *(Quantidade de recurso que irá trabalhar no dia seguinte em regime fora de hora extra – STC e Prontidão)*;
    - Calendários do ClickSoftware atualizados: *(SIM / NÃO)*;
    - Portal das escalas atualizado: *(SIM / NÃO)*.

Cópia não controlada - 24/1/2025

Cópia não controlada - 24/11/2025

4.2.1.4.2. Gerente do Setor

- O Gerente do Setor da UTD em contingência deve definir a mobilização de recurso adicional de outras UTDs do mesmo setor que não estejam em contingência para o local que precisa de recurso adicional.
- Caso o gerente do setor entenda que é necessário mais recurso do que a capacidade de mobilização que é possível dentro da sua região, cabe ao gerente do setor o acionamento do seu superintendente para intermediação de negociação de recurso adicional oriundo de outros setores da mesma superintendência.

4.2.1.4.3. Centro de Operações Integrado – COI:

- A escala de operação dos controladores das regiões afetadas deve ser alterada para o modelo "Turnão": antecipação de 1h do início do turno regular e extensão de 1h ao final do turno regular do controlador do turno da manhã, postergação de 1h do horário de chegada regular e extensão de duas horas ao final do turno do controlador do turno da tarde.
- O COI deve avaliar o remanejamento interno de controladores para direcionamento de recurso adicional de controladores das regiões sem crise para as regiões afetadas. A avaliação deve ser baseada na saturação dos postos indicada no relatório "Saturação dos postos – COI".
- Para as regiões em contingência e que não forem realizar o despacho descentralizado, o COI deve realizar o despacho para as equipes comerciais (STC e Perdas) garantindo a execução das notas reguladas que vencem no dia (D+0) contidas na carteira. Nessa intensidade de contingência, todas as equipes de perdas devem ser direcionadas para atendimento de ocorrências.
- O COI deve realizar o despacho de ocorrências da UTD em contingência para as suas UTDs vizinhas (que não estejam em contingência). Para realizar o despacho, o COI deve avisar ao supervisor da equipe que ela será direcionada para outra localidade. O despacho deve ser feito para localidades em que permitam a equipe ir e voltar dentro do seu horário máximo de jornada de trabalho.

4.2.1.4.4. Programação e Controle da Produção – PCP:

- Cabe ao PCP a interação com todas as regiões em contingência para validação se há a possibilidade de direcionar as notas reguladas que vencem no dia seguinte (último dia para atendimento) e no próximo dia (D+1), para atendimento pela EPS. Nas regiões em que isso for possível, a EPS deve ser direcionada para esses

atendimentos. Nas localidades em que não for possível, o PCP deve realizar a programação somente das notas reguladas que irão vencer no dia seguinte para o STC. Caso seja possível o atendimento das notas reguladas pela EPS, o STC deve ficar com a carteira vazia e direcionado somente para atendimento de ocorrências.

- Todas as equipes de Perdas devem ser direcionadas somente para atendimento de ocorrências.

4.2.1.5. Nível de contingência: Nível 3

No nível de contingência 3, todos os direcionamentos definidos no item 4.2.1.4 (nível 2 de contingência) devem ser mantidos, com a inclusão das seguintes ações:

4.2.1.5.1. Centro de Operações Integrado – COI:

- Cabe ao COI o direcionamento de controladores específicos para atuação em vinculação das UTDs que se encontrem em contingência nível 3. Caso haja mais de uma UTD nesse nível de contingência, cada controlador deve ficar responsável por vinculação de no máximo 2 UTDs.

4.2.1.5.2. Programação e Controle da Produção – PCP:

- Nas regiões em que não for possível o direcionamento das notas reguladas para atendimento da EPS, devem ser programadas para o STC apenas notas reguladas de compensação superior a R$5.000,00/dia com atendimento no último dia do vencimento.

4.2.1.5.3. Supervisores de UTD:

- Acionamento da EPS comercial para atendimento de ocorrências. Caso as notas reguladas tenham sido direcionadas para a EPS, o acionamento para atendimento das ocorrências deve ocorrer de forma que não impeça o atendimento das notas reguladas.

4.2.1.6. Nível de contingência: Severo

Para o nível de contingência severo, todas os direcionamentos definidos no item 4.2.1.5 (nível 3 de contingência) devem ser mantidos, com a inclusão do tópico abaixo:

4.2.1.6.1. Programação e Controle da Produção – PCP:

- Nas regiões em que não for possível o direcionamento das notas reguladas para atendimento da EPS, devem ser programadas para o STC apenas notas reguladas

Cópia não controlada - 24/11/2025

de compensação superior a R$10.000,00/dia com atendimento no último dia do vencimento.

4.2.1.7. Resumo das ações de acordo com o nível de contingência

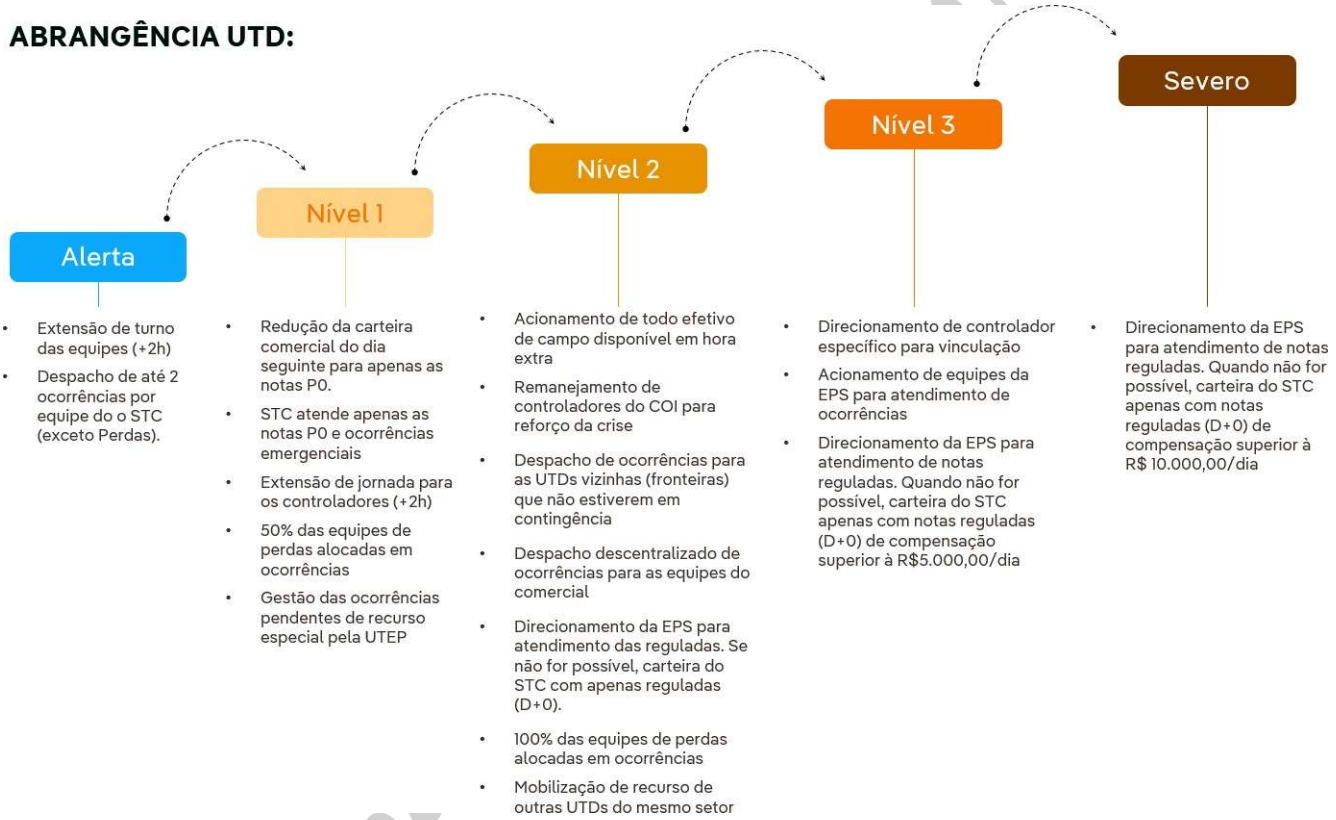


Figura 1 – Ilustração das principais ações indicadas para cada nível de contingência na abrangência UTD. As ações do nível anterior permanecem válidas para um nível superior, desde que não sejam conflitantes com alguma ação do nível superior.

4.2.2. Abrangência Setor

Para a abrangência setor, todas as ações definidas no item 4.2.1 (abrangência UTD) devem ser realizadas. Além disso, a partir da intensidade “Nível 2”, deve ser implementada a sala de crise, conforme detalhamento do anexo **Erro! Fonte de referência não encontrada.**.

4.2.3. Abrangência Superintendência

Para a abrangência superintendência, todas as ações definidas no item 4.2.1 (abrangência UTD) devem ser realizadas. Além disso, a partir da intensidade “Nível 2”, deve ser

implementada a sala de crise, conforme detalhamento do anexo **Erro! Fonte de referência não encontrada.**.

4.2.4. Abrangência Empresa

Para a abrangência empresa, todas as ações definidas no item 4.2.1 (abrangência UTD) devem ser realizadas e, além disso, devem ser incluídas as ações que serão listadas a seguir.

4.2.4.1. Nível de contingência: Alerta

4.2.4.1.1.Centro de Operações Integrado - COI

- Monitoramento da saturação dos postos de operação para remanejamento interno entre regiões caso seja necessário. A avaliação deve ser baseada na saturação dos postos indicada no relatório “Saturação dos postos – COI”.
- Em caso de regiões com alerta climático, o COI deve realizar a avaliação da estrutura de controladores disponíveis para definição sobre a necessidade de convocação de mais controladores em hora extra dependendo da intensidade da previsão climática.

4.2.4.1.2.CallCenter:

- Cabe ao CallCenter a avaliação da estrutura de operadores disponíveis para definição sobre a necessidade de convocação de mais operadores em hora extra dependendo da intensidade da previsão climática.

4.2.4.2. Nível de contingência: Nível 1

4.2.4.2.1.Centro de Operações Integrado - COI

- Cabe ao COI o direcionamento de controladores específicos para atuação em vinculação das UTDs que se encontrem em contingência. Cada controlador deve ficar responsável por vinculação de no máximo 3 UTDs.
- Cabe aos supervisores do COI garantir o acionamento de todos os controladores disponíveis para atuação em regime de hora extra.

Cópia não controlada - 24/11/2025

- Cabe ao COI o acionamento da liderança (supervisor ou gerente) do CEGRI e da TI informando sobre o nível de crise para que se inicie as ações de monitoramento definidas para as duas áreas.

4.2.4.2.2. Supervisores de UTEPs:

Cabe as todas as UTEPs (sendo de atuação em áreas afetadas pela contingência ou não) o acompanhamento das ocorrências com pendência de recurso especial (turma pesada, linha viva, telemedida e poda). Os supervisores das UTEPs devem acompanhar os relatórios informados pelo COI com indicação das ocorrências com esse tipo de pendência e direcionar o atendimento. A equipe direcionada pela UTEP deve se apresentar ao COI para ser acionada na ocorrência que irá atender e para receber as orientações de segurança.

O anexo 0 descreve as responsabilidades entre UTEP e UTD no processo de gestão de atuação de recursos especiais em ocorrências.

4.2.4.2.3. Supervisor de Sistemas Técnicos da TI

- Cabe ao supervisor da TI o monitoramento proativo dos sistemas técnicos com reportes periódicos a cada 02h enviado para o gerente do COI com o status das aplicações (monitoramento de lentidão no sistema e/ou indisponibilidade) ou outras informações que a TI julgue necessário.

4.2.4.2.4. CEGRI

- Cabe ao CEGRI o monitoramento proativo dos sistemas de TO com reportes periódicos a cada 02h enviado para o COI com o status das aplicações (console de comunicação, SCADA/OMS/ADMS e comunicação dos equipamentos telecomandados e subestações).
- Para o monitoramento da console de comunicação, deve ser indicado se houve alguma indisponibilidade no sistema ou outras informações que o CEGRI julgue relevante para o COI.
- Para o monitoramento do SCADA, deve ser indicado qual o tempo mínimo de duração dos alarmes dos equipamentos no visor de alarme antes de ser reconhecido automaticamente pelo sistema, além de se houve alguma indisponibilidade no sistema ou outras informações que o CEGRI julgue relevante para o COI.

Cópia não controlada - 24/11/2025

Cópia não controlada - 24/11/2025

- Para o monitoramento da comunicação dos equipamentos telecomandados, deve ser indicado se houve alguma indisponibilidade no sistema ou outras informações que o CEGRI julgue relevante para o COI.
- O CEGRI deve incluir nos reportes os equipamentos de telecomunicações afetados por falta de energia para que o COI realize a priorização e indique a previsão de normalização.

4.2.4.2.5. Desempenho do Negócio:

- Cabe ao Desempenho o monitoramento proativo do sistema SIGO com reportes periódicos a cada 02h enviado para o gerente do COI com o status da aplicação (lentidão, indisponibilidade ou inconsistência nas informações apresentadas).

4.2.4.3. Nível de contingência: Nível 2

No nível de contingência 2, além do aumento do volume de ocorrências pendentes de atendimento, para a abrangência empresa, é considerado também o volume de consumidores interrompidos.

4.2.4.3.1. Centro de Operações Integrada – COI

- Deve ser implementada no COI, diariamente, a Reunião de Checklist da Estrutura do COI ao final do dia para definição da estrutura de operação para o dia seguinte, conforme item anexo 0. A estrutura de operação deve ser alterada para atender as funções descritas no funcionamento da Reunião de Checklist.
- Cabe ao COI a instauração da sala de crise, conforme detalhamento do anexo **Erro! Fonte de referência não encontrada.**.

4.2.4.3.2. Programação de Obras

- Cabe a Programação de Obras a disponibilização de um colaborador dentro do COI das 08:00 às 17:30h, todos os dias da contingência, para ser o focal de liberação dos serviços programados (PES). Esse colaborador deve receber as solicitações de priorização das UTEPs, consolidar os números de contato e repassar para o engenheiro do COI focal dessa atividade.
- Cabe a Programação de Obras a disponibilização de um colaborador dentro do COI das 08:00 às 17:30h, todos os dias da contingência, para ser o focal de recurso especial. Esse colaborador deve interagir com as UTEPs para garantir os atendimentos das ocorrências pendentes de acionamento de recurso especial.

- As atribuições das atividades dos colaboradores fornecidos para apoio ao COI estão mais detalhadas no anexo 0 (Reunião de Checklist da Estrutura do COI).

4.2.4.3.3. CGR:

- Cabe ao CGR a disponibilização de um colaborador dentro do COI das 08:00 às 17:30h, todos os dias da contingência, para ser o focal de demandas do CGR. Esse colaborador deve responder as solicitações do CGR e garantir a priorização de atendimento dos casos solicitados.
- Cabe ao CGR a disponibilização de um colaborador dentro do COI das 08:00 às 17:30h, todos os dias da contingência, para ser o focal da Embasa. Esse colaborador deve responder as solicitações da Embasa e garantir a priorização de atendimento dos casos solicitados pelo cliente.
- As atribuições das atividades dos colaboradores fornecidos para apoio ao COI estão mais detalhadas no anexo 0 (Reunião de Checklist da Estrutura do COI).

4.2.4.3.4. Comunicação Externa:

- Cabe a área de Comunicação Externa a disponibilização de um colaborador dentro do COI das 08:00 às 17:30h, todos os dias da contingência, para ser o focal da imprensa. Esse colaborador deve responder as solicitações da área de comunicação externa e garantir a priorização de atendimento dos casos solicitados.

4.2.4.3.5. Programação e Controle da Produção – PCP:

- O PCP deve instaurar a Sala de CallBack, conforme item anexo 0, para ligação proativa para os clientes com o objetivo de finalização das ocorrências que já tiverem sido normalizadas e para validação do grau de urgência para as ocorrências de risco.

4.2.4.3.6. Desempenho do Negócio:

- Cabe ao Desempenho a instauração do Núcleo de Vinculação, conforme item anexo 0. Cada colaborador deve ficar responsável por vinculação de no máximo 3 UTDs.

Cópia não controlada - 24/11/2025

4.2.4.4. Nível de contingência: Nível 3

4.2.4.4.1.Centro de Operações Integrado – COI:

- Os serviços programados (PES) devem ser bloqueados. Serão liberados somente os serviços críticos indicados pelo focal de liberação de serviços programados conforme detalhado no anexo 0 (Reunião de Checklist da Estrutura do COI).

4.2.4.4.2.Supervisores de UTEPs:

- Todas as equipes especiais (turmas pesadas, linhas vivas, podas e telemedidas) devem ser direcionadas para atendimento de ocorrências. Caso não existam ocorrências suficientes já mapeadas com a necessidade específica desse recurso especial, essas equipes devem ser direcionadas para ocorrências com pendências de equipes leve.

4.2.4.5. Nível de contingência: Severo

Deve-se iniciar a mobilização de recurso de outras empresas do grupo Neoenergia para apoio da Neoenergia Coelba. Para que isso ocorra, faz-se necessário que o COI formalize ao Presidente da Neoenergia Coelba para que seja feita a solicitação para a liderança da Neoenergia.

Cópia não controlada - 24/11/2025

4.2.4.6. Resumo das ações de acordo com o nível de contingência

Figura 2 – Ilustração das principais ações indicadas para cada nível de contingência na abrangência empresa, além das ações contidas na abrangência UTD que devem ocorrer de acordo com o nível de contingência de cada localidade. As ações do nível anterior permanecem válidas para um nível superior, desde que não sejam conflitantes com alguma ação do nível superior.

5. CONTROLE DE REGISTRO

CONTROLE DE REGISTROS						
Identificação	**Responsável**	**Armazenamento**	**Proteção**	**Recuperação**	**Tempo de Retenção**	**Descarte**
Orientações técnicas	Gerência de Operação da Distribuição	Portal SGN	Restrição de acesso	-	Permanente	Não há

Cópia não 025

6. REFERÊNCIAS

Não Aplicável.

7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	25/10/2024	Emissão do documento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DIS-PRO-CDO-001 - Monitoramento do Sistema Elétrico

9. DOCUMENTOS ANTECESSORES

CLB-PRO-OPE-001 – Monitoramento do Sistema Elétrico

10. ANEXO

10.1 Anexo 1 - Reunião de checklist da Estrutura do COI

10.1.1 Objetivo

O objetivo da Reunião de Checklist da Estrutura do COI é validar que a estrutura de acompanhamento do tempo real vai funcionar de acordo com o previsto.

10.1.2 Integrantes

As reuniões devem ser realizadas com a participação do gerente, supervisores, engenheiros e analistas do Centro de Operações.

10.1.3 Atuação

A reunião de checklist deve ser realizada pelo Centro de Operações Integradas todos os dias às 17:00h para definição da atuação do próximo dia.

Na reunião deve ser definido quais colaboradores atuarão em cada uma das funções abaixo:

- Engenheiro de tempo real: a divisão de atuação do engenheiro de tempo real deve ser redividida de forma que cada engenheiro fique responsável por no máximo 2 setores operacionais que estiverem em crise no horário das 08:00 às

Cópia não controlada - 24/11/2025

17:30h, todos os dias da contingência. O turno de engenheiros deve permanecer trabalhando no horário das 06:00 às 23:00h.

- Priorização de compensação: o focal de compensação deve acompanhar o relatório do Multômetro. Sua atividade é garantir a priorização de atendimento das ocorrências com maiores multas previstas, interagindo com os controladores e fronts office para o direcionamento das equipes para essas demandas. O focal de compensação deve ser um colaborador indicado pelo COI.

Neoenergia Coelba — **Multômetro** — Última Atualização: 14/05/2024 08:47 — Menu

SUPERINTENDÊNCIA: Todos | SETOR: Todos | UTD: Todos

OC	SETOR	UTD 4.0	ALIMENTADOR	STATUS	CI	DURAÇÃO (h)	TURMAS: TRABALHANDO	TURMAS: DESLOCANDO	COMPENSAÇÃO (R$): ATUAL	COMPENSAÇÃO (R$): PRÓX. 3H	COMPENSAÇÃO (R$): PRÓX. 12H	POTENCIÔMETRO / HORA
2024_5_35151	OESTE	SANTA MARIA DA VITORIA	RGA-09W3	ATENDENDO	44	2	Sem Turma	1	R$ 110	R$ 8.957	R$ 173.162	R$ 12.559
2024_5_35145	SUDOESTE	VITORIA DA CONQUISTA	POC-01C4	ATENDENDO	2539	2	Sem Turma	1	R$ -	R$ 2.076	R$ 6.011	R$ 3.494
2024_5_35275	SUL	ILHEUS	RBR-01C1	ESPERA	1*	1	Sem Turma	Sem Turma	R$ -	R$ -	R$ 19.247	R$ 1.521
2024_5_35320	SUL	EUNAPOLIS	ITU-01C1	TRAMITANDO	1*	1	Sem Turma	Sem Turma	R$ -	R$ -	R$ 15.773	R$ 1.265
2024_5_35103	OESTE	BOM JESUS DA LAPA	SRM-09S2	ATENDENDO	1*	3	Sem Turma	1	R$ -	R$ -	R$ -	R$ 1.152
2024_5_35340	NORDESTE	ESPLANADA	ESP-01X3	ESPERA	1*	1	Sem Turma	Sem Turma	R$ -	R$ -	R$ 13.582	R$ 1.097
2024_5_35136	SUL	TEIXEIRA DE FREITAS	CTF-01J5	TRAMITANDO	411*	2	Sem Turma	Sem Turma	R$ -	R$ -	R$ 12.577	R$ 1.029
2024_5_35139	NORDESTE	ALAGOINHAS	INB-01N2	TRAMITANDO	1*	2	Sem Turma	Sem Turma	R$ -	R$ 3.977	R$ 11.479	R$ 834
2024_5_34576	SUL	ILHEUS	ILH-01M5	ESPERA	1*	15	Sem Turma	Sem Turma	R$ 11.843	R$ 14.281	R$ 21.592	R$ 812
2024_5_35264	OESTE	LUIS EDUARDO MAGALHAES	RDP-09C4	TRAMITANDO	1*	1	Sem Turma	Sem Turma	R$ -	R$ -	R$ 9.303	R$ 772
2024_5_35241	METROPOLITANA	LAURO DE FREITAS	LDF-01L1	TRAMITANDO	1*	1	Sem Turma	Sem Turma	R$ 3.032	R$ 3.032	R$ 4.357	R$ 758
2024_5_35147	SUDOESTE	VITORIA DA CONQUISTA	BVT-01W2	ATENDENDO	617	2	Sem Turma	1	R$ -	R$ -	R$ 10.154	R$ 734
2024_5_33537	NORDESTE	PAULO AFONSO	NVC-01W3	ATENDENDO	291*	20	Sem Turma	1	R$ 14.195	R$ 16.372	R$ 22.905	R$ 726
2024_5_34838	METROPOLITANA	LAURO DE FREITAS	ABT-01N2	ATENDENDO	1*	13	Sem Turma	1	R$ 8.629	R$ 10.715	R$ 16.974	R$ 695
2024_5_35183	SALVADOR	ITAPOAN	CIT-01Y5	ATENDENDO	220*	2	Sem Turma	1	R$ -	R$ 1.217	R$ 9.018	R$ 680
2024_5_35019	METROPOLITANA	CANDEIAS	TOP-01W6	ATENDENDO	1*	8	Sem Turma	1	R$ 5.094	R$ 7.082	R$ 13.048	R$ 663

Figura 3 – Relatório do Multômetro que deve ser acompanhado pelo focal de compensações. O objetivo do focal é atuar garantindo o atendimento das ocorrências de maior Potenciômetro/hora.

- Liberação de serviços programados: o focal de liberação de serviços programados deve indicar quais são os serviços críticos que não podem parar, fazendo uma lista de priorização e entregando ao engenheiro de tempo real da localidade para liberação do serviço. O focal de recurso especial deve ser um colaborador indicado pela área da Programação de Obras.

- Ocorrências de longa duração: o focal das ocorrências de longa duração deve acompanhar os relatórios do Aquarela no item de “ocorrências > 24h” e o do “Status Sistema” (Sigo Gestão DEC e FEC) nas colunas de “OCs 18h”, “OCs 24h”, “OCs 48h”, “OCs 72h”. Sua atividade é garantir a priorização de atendimento das ocorrências de maior tempo. Deve ser divulgado no grupo de WhatsApp do COI um relatório das 15 ocorrências mais antigas da companhia a cada 3h. O focal de ocorrências de longa duração deve ser um colaborador indicado pelo COI.

Cópia não controlada

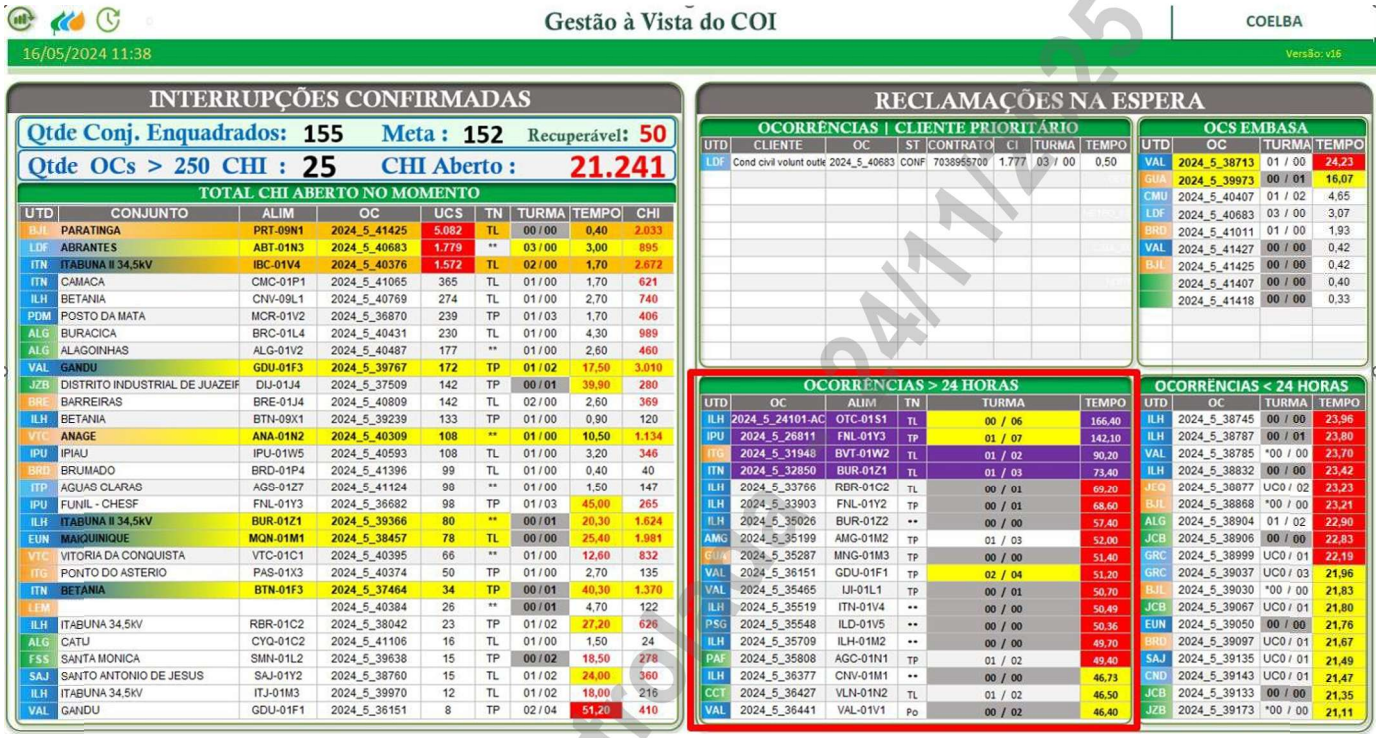
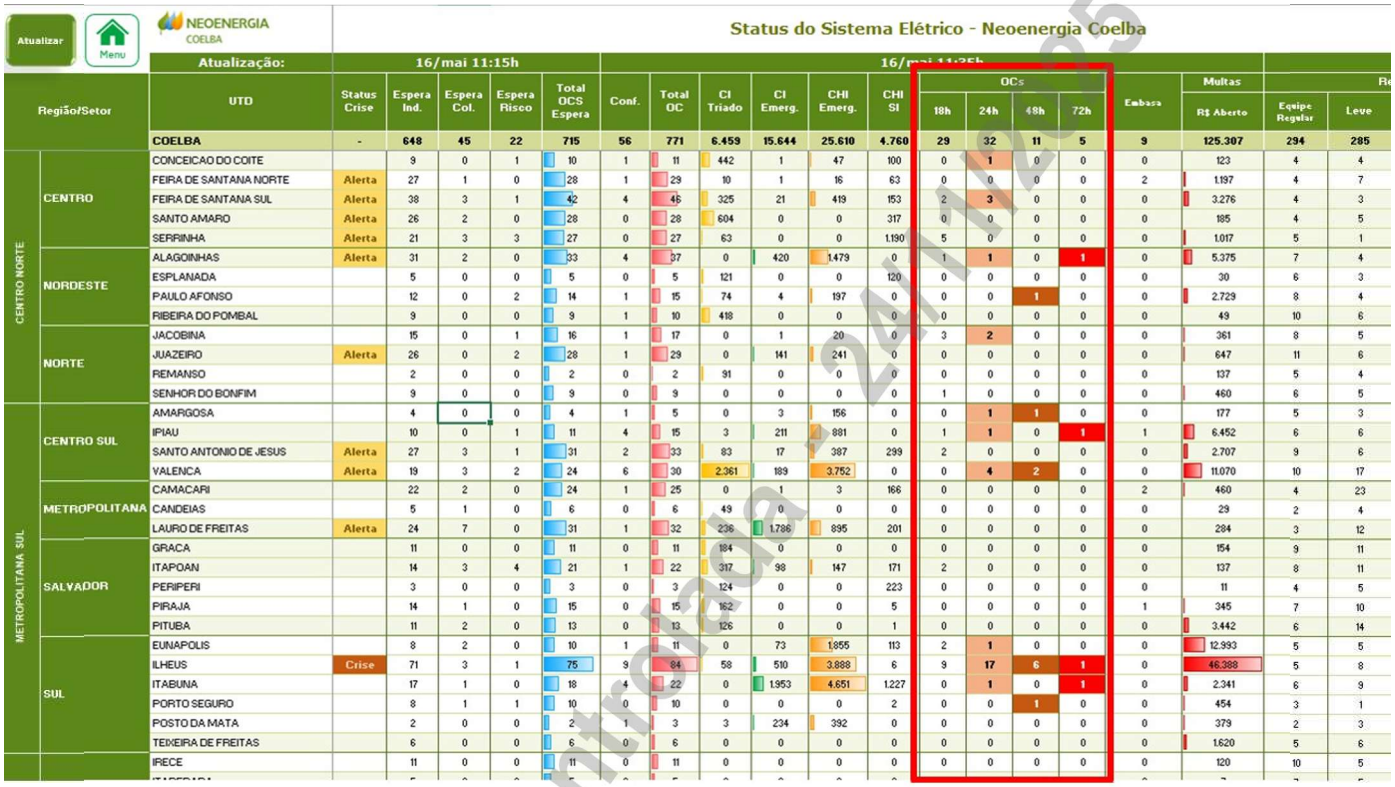


Figura 4 – Relatório do Aquarela destacado no quadrado vermelho a área de “Ocorrências > 24h” que deve ser acompanhada pelo focal das ocorrências de longa duração.

Cópia não controlada 24/11/25



Atualizar | Menu | NEOENERGIA COELBA

Status do Sistema Elétrico - Neoenergia Coelba

Atualização: 16/mai 11:15h | 16/mai 11:25h

Região/Setor		UTD	Status Crise	Espera Ind.	Espera Col.	Espera Risco	Total OCS Espera	Conf.	Total OC	CI Triado	CI Emerg.	CHI Emerg.	CHI SI	OCs 18h	OCs 24h	OCs 48h	OCs 72h	Embasa	Multas R$ Aberto	Equipe Regular	Leve
		COELBA	-	648	45	22	715	56	771	6.459	15.644	25.610	4.760	29	32	11	5	9	125.307	294	285
CENTRO NORTE	CENTRO	CONCEICAO DO COITE		9	0	1	10	1	11	442	1	47	100	0	1	0	0	0	123	4	4
		FEIRA DE SANTANA NORTE	Alerta	27	1	0	28	1	29	10	1	16	63	0	0	0	0	2	1.197	4	7
		FEIRA DE SANTANA SUL	Alerta	38	3	1	42	4	46	325	21	419	153	2	3	0	0	0	3.276	4	3
		SANTO AMARO	Alerta	26	2	0	28	0	28	604	0	0	317	0	0	0	0	0	185	4	5
		SERRINHA	Alerta	21	3	3	27	0	27	63	0	0	1.190	5	0	0	0	0	1.017	5	1
	NORDESTE	ALAGOINHAS	Alerta	31	2	0	33	4	37	0	420	1.479	0	1	1	0	1	0	5.375	7	4
		ESPLANADA		5	0	0	5	0	5	121	0	0	120	0	0	0	0	0	30	6	3
		PAULO AFONSO		12	0	2	14	1	15	74	4	197	0	0	0	1	0	0	2.729	8	4
		RIBEIRA DO POMBAL		9	0	0	9	1	10	418	0	0	0	0	0	0	0	0	49	10	6
	NORTE	JACOBINA		15	0	1	16	1	17	0	1	20	0	3	2	0	0	0	361	8	5
		JUAZEIRO	Alerta	26	0	2	28	1	29	0	141	241	0	0	0	0	0	0	647	11	6
		REMANSO		2	0	0	2	0	2	91	0	0	0	0	0	0	0	0	137	5	4
		SENHOR DO BONFIM		9	0	0	9	0	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	460	6	5
METROPOLITANA SUL	CENTRO SUL	AMARGOSA		4	0	0	4	1	5	0	3	156	0	0	1	1	0	0	177	5	3
		IPIAU		10	0	1	11	4	15	3	211	881	0	1	1	0	1	1	6.452	6	6
		SANTO ANTONIO DE JESUS	Alerta	27	3	1	31	2	33	83	17	387	299	2	0	0	0	0	2.707	9	6
		VALENCA	Alerta	19	3	2	24	6	30	2.361	189	3.752	0	0	4	2	0	0	11.070	10	17
	METROPOLITANA	CAMACARI		22	2	0	24	1	25	0	1	3	166	0	0	0	0	2	460	4	23
		CANDEIAS		5	1	0	6	0	6	49	0	0	0	0	0	0	0	0	29	2	4
		LAURO DE FREITAS	Alerta	24	7	0	31	1	32	236	1.786	895	201	0	0	0	0	0	284	3	12
	SALVADOR	GRACA		11	0	0	11	0	11	184	0	0	0	0	0	0	0	0	154	9	11
		ITAPOAN		14	3	4	21	1	22	317	98	147	171	2	0	0	0	0	137	8	11
		PERIPERI		3	0	0	3	0	3	124	0	0	223	0	0	0	0	0	11	4	5
		PIRAJA		14	1	0	15	0	15	162	0	0	5	0	0	0	0	1	345	7	10
		PITUBA		11	2	0	13	0	13	126	0	0	1	0	0	0	0	0	3.442	6	14
	SUL	EUNAPOLIS		8	2	0	10	1	11	0	73	1.855	113	2	1	0	0	0	12.993	5	5
		ILHEUS	Crise	71	3	1	75	9	84	58	510	3.888	6	9	17	6	1	0	46.388	5	8
		ITABUNA		17	1	0	18	4	22	0	1.953	4.651	1.227	0	1	0	1	0	2.341	6	9
		PORTO SEGURO		8	1	1	10	0	10	0	0	0	2	0	0	1	0	0	454	3	1
		POSTO DA MATA		2	0	0	2	1	3	3	234	392	0	0	0	0	0	0	379	2	3
		TEIXEIRA DE FREITAS		6	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.620	5	6
		IRECE		11	0	0	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120	10	5

Figura 5 – Relatório do Status Sistema (Sigo Gestão DEC e FEC) destacado no quadrado vermelho a área das ocorrências de longa duração que deve ser acompanhado pelo focal.

- Recurso especial: o focal de ocorrências com pendência de recurso especial deve acompanhar o relatório “Sigo – Recurso Especial”. O objetivo do focal é interagir com as UTEPs e UTDs para garantir o acionamento do recurso especial (turma de poda, pesada e linha viva) nas ocorrências com essa necessidade. O focal de recurso especial deve ser um colaborador indicado pela área da Programação de Obras.

Cópia não controlada - 24/11/2025

Neoenergia Coelba

Necessidade de Recurso Especial

SUPERINTENDÊNCIA: Coelba | SETOR: Todos | UTD: Todos | Equipe: Todos | 05/05/2024 13:05

Setor	UTD	UTEP	OC	AL.	Início	Duração (h)	UCS	CHI	Comp.	Turma Necessaria	Turmas	OBS
CENTRO SUL	IPIAU	CENTRO SUL	2024_5_9416	ARL-01Z2	04/05/2024 20:37	17	139	2.291	R$ 1.434	Pesada	00 / 02	CHAVE FOI NORMALIZADA AS 19.38 NA OC 8198 POREM VO
METROPOLITANA	CAMACARI	METROPOLITANA	2024_5_8913	ARB-01V2	04/05/2024 16:17	21	53	1.103		Pesada	00 / 01	TRANSFORMADOR F34896 VAZOU TODO OLEO ENCONTRA
SUL	EUNAPOLIS	EXTREMO SUL	2024_5_2184	ITU-01C2	05/05/2024 10:24	3	44	119		Pesada	02 / 07	CRUZETA E POSTE COM CONCRETAGEM PODRE NECESS F
CENTRO SUL	VALENCA	CENTRO SUL	2024_5_9031	GDU-01F7	04/05/2024 17:06	20	41	820	R$ 1.258	Pesada	02 / 04	FCEQ V14096 ABERTURA DEFINITIVA APOS CICLO DE OI
SUL	POSTO DA MATA	EXTREMO SUL	2024_5_6940	PDM-09X4	03/05/2024 20:01	41	36	1.479	R$ 4.542	Pesada	00 / 03	FINAL DE TURNO. TRAFO W64590 APRESENTOU VARIACAC
CENTRO SUL	IPIAU	CENTRO SUL	2024_5_8488	FNL-01Y4	04/05/2024 13:10	24	36	862	R$ 968	Pesada	00 / 01	REDE PARTIDA DEVIDO ARVORE NO CIRCUITO DA Y12966
SUDOESTE	VITORIA DA CONQUISTA	SUDESTE	2024_5_8352	PJQ-09MI	04/05/2024 12:21	25	34	841	R$ 700	Pesada	01 / 02	INSTALACAO A15578 TRAFO A15578 AVARIADO NECESSARI
CENTRO SUL	VALENCA	CENTRO SUL	2024_5_6130	IJI-01L1	03/05/2024 15:25	46	20	914	R$ 4.577	Pesada	00 / 01	POSTE QUEBRADO NO VAO DO TRAFO Y00310. NECESSAR
CENTRO	SANTO AMARO	CENTRO	2024_5_8805	SRA-01F3	04/05/2024 15:21	22	18	392	R$ 279	Pesada	00 / 01	POSTE P160867 QUEBRADO E CONDUTOR MT PARTIDO PC
CENTRO SUL	VALENCA	CENTRO SUL	2024_5_1567	GDU-01F1	01/05/2024 16:58	92	17	1.566	R$ 1.453	Pesada	01 / 10	DESARME RL N84460 - R51F - A 164A - B 164A - NAO COMPL
SUL	ITABUNA	SUL	2024_5_3437	CMC-01P1	02/05/2024 13:13	72	14	1.006	R$ 2.002	Pesada	01 / 04	EQUIPE SAINDO DA NOTA DEVIDO HORARIO DE DESLOCAM
CENTRO SUL	VALENCA	CENTRO SUL	2024_5_6052	GDU-01F5	03/05/2024 15:03	46	10	461	R$ 400	Pesada	00 / 01	MED 000000001220283328 POSTE DE 9200 L369770 BT A
CENTRO SUL	VALENCA	CENTRO SUL	2024_5_1483	GDU-01F5	01/05/2024 16:17	93	8	743	R$ 933	Pesada	00 / 05	CB06 - EQUIPE CHEGOU AO LOCAL INDENTIFICOU CAHVE
CENTRO SUL	VALENCA	CENTRO SUL	2024_5_2344	CMM-01C3	02/05/2024 08:03	77	6	462		Poda	00 / 04	REDE MT PARTIDA 3 VAO NO PG B180264 6 VAOS APOIS A
CENTRO	FEIRA DE SANTANA NORTE	CENTRO	2024_5_7070	STE-01L4	03/05/2024 21:38	39	5	197	R$ 356	Pesada	01 / 03	CB03* POSSIVEL CAHE ABERTA COM 185 CLENTES SEM TU

Figura 6 – Relatório do “Sigo – Recurso Especial” que deve ser acompanhado pelo focal.

- Focal para demandas do CGR: o focal de atendimento ao CGR deve atuar nas solicitações indicadas pelo CGR no grupo de WhatsApp com o COI. O papel do focal é consolidar as prioridades solicitadas e respondê-los com a situação e previsão da ocorrência. O focal do CGR deve ter habilidade e perfil de consultar as informações nos sistemas do GSE Oper e Clicksoftware. O focal deve ser indicado pelo próprio CGR.
- Focal da Embasa: o focal de atendimento a Embasa deve atuar nas solicitações indicadas pelo Embasa no grupo de WhatsApp com o COI. O papel do focal é priorizar o atendimento das ocorrências indicadas e atualizar o cliente quando a situação for normalizada. O focal da Embasa deve ter habilidade e perfil de consultar as informações nos sistemas do GSE Oper e Clicksoftware.O focal da Embasa deve ser indicado pelo CGR.
- Focal da Imprensa: o focal da Imprensa deve atuar nas solicitações indicadas pela Comunicação Externa. O papel do focal é priorizar o atendimento das ocorrências indicadas e informar a previsão de atendimento e/ou quando a situação for normalizada. O focal da Imprensa deve ser indicado pela área de Comunicação Externa.

Cópia não controlada - 24/11/2025

10.1.3.1 Formulário da Reunião de Checklist

Gerente responsável: _____

Data: _____

Hora: _____

Nível de contingência: _____

Funções definidas:

Divisão do tempo real	
Setor	Nome
Centro	
Nordeste	
Norte	
Centro Sul	
Sul	
Salvador	
Metropolitana	
Centro Oeste	
Oeste	
Sudoeste	

Divisão das funções de apoio	
Função	Nome
Priorização de Compensação	
Ocorrências de longa duração	
Recurso especial	
Liberação de serviços programados	
Focal para demandas do CGR	
Focal para Embasa	
Focal para Imprensa	

Cópia - 24/11/2025

10.2 Anexo 2 - Sala de Callback

10.2.1 Objetivo

Ligar para os clientes que ainda estão pendentes de atendimento com o objetivo de encerrar as ocorrências que já estão com o fornecimento de energia normalizado.

10.2.2 Integrantes

Fica a cargo do PCP a definição de quais serão os integrantes da Sala de Callback, podendo eles serem colaboradores do próprio PCP ou convocados de outras áreas.

A quantidade de ligadores deve obedecer a relação abaixo de acordo com a intensidade da contingência:

Intensidade da contingência	Qtd de integrantes
Nível 2	10 ligadores + 1 coordenador
Nível 3	15 ligadores + 1 coordenador
Severo	20 ligadores + 1 coordenador

Tabela 4 – Quantidade de colaboradores da Sala de Callback de acordo com o nível de intensidade da contingência

10.2.3 Atuação

A Sala de Callback deve funcionar durante todo o período administrativo. É responsabilidade do coordenador da sala realizar a divisão das localidades que cada ligador irá atuar.

A partir da divisão de localidade, todos os ligadores devem utilizar o relatório “Prioridade Ligação” (Sigo Gestão DEC e FEC) com sua região filtrada para poder identificar os números para os quais devem ligar.

Cópia não controlada - 24/11/2025

NEOENERGIA COELBA

OC's Em Espera Para Ligação

OC	OC ID	NOME	TELEFONE	UTD	PRIORIDADE	CB	CI ESTIMADO
2024_5_42468	21564293	JOSILENE SOARES DA SILVA	(JOSILENE SOARES DA SILVA-(71) 997056446	PAULO AFONSO	NÃO	NÃO	1
2024_5_42431	21564256	LESLYE DE ANDRADE REGORIO TRINDADE	(LESLYE DE ANDRADE REGORIO TRINDADE-(71) 984116981)	LAURO DE FREITAS	NÃO	NÃO	1
2024_5_42444	21564269	RAFAEL GONCALVES GOMES DOS SANTOS	(RAFAEL GONCALVES GOMES DOS SANTOS-(71) 981154952)	LAURO DE FREITAS	NÃO	NÃO	117
2024_5_42505	21564330	EMANUEL ALVES SILVA	(EMANUEL ALVES SILVA-(71) 981035038)	LAURO DE FREITAS	NÃO	NÃO	1
2024_5_42434	21564259	GEORGE EDSON DA SILVA ORGE	(GEORGE EDSON DA SILVA ORGE-(71) 999818000)	LAURO DE FREITAS	NÃO	NÃO	1

Figura 7 – Relatório "Prioridade Ligação" (SIGO Gestão DEC e FEC) que os ligadores devem utilizar para identificar os números de telefone dos clientes para os quais devem ligar

Durante o contato com o cliente, o ligador deve validar se a reclamação é procedente, analisando a reclamação indicada no GSE (falta de energia individual, condutor BT partido, poste inclinado etc.) e a situação relatada pelo cliente. Caso a situação do cliente ainda não tenha sido normalizada, porém se trate de uma situação diferente da reclamação indicada no sistema, o ligador deve alterar a reclamação real no GSE para a opção que condiz com a informação do cliente e registrar na observação da ocorrência as informações complementares.

Os ligadores também devem registrar na observação da ocorrência os códigos abaixo dependendo da situação identificada no contato com o cliente:

Código de registro na ocorrência	Situação da ligação realizada
CB03	Não foi possível entrar em contato com o cliente (cliente não atendeu ou caixa de postagem)
CB01	Cliente permanece sem energia e confirmou que se trata de uma situação individual (afeta apenas a unidade do reclamante)
CB06	Cliente permanece sem energia e confirmou que se trata de uma situação coletiva (afeta outras unidades além do reclamante)
CB00	Cliente já teve seu fornecimento de energiza normalizado e a ocorrência deve ser encerrada
LR01	Para ocorrências de risco, utilizar esse código se o cliente confirmar o risco à vida

Tabela 5 – Códigos que devem ser preenchidos na observação da ocorrência no GSE para indicar a situação relatada pelo cliente.

Cópia não controlada - 24/11/2025

É fundamental que os ligadores possuam perfil necessário para encerrar a ocorrência no GSE nos casos em que o fornecimento do consumidor já tiver sido normalizado. Caso haja algum ligador sem esse perfil, cabe ao coordenador da Sala de Callback definir outra pessoa que vai encerrar essas ocorrências, não devendo ser solicitado ao COI para que faça isso.

Cópia não controlada - 24/11/2025

10.3 Anexo 3 - Núcleo de vinculação

10.3.1 Objetivo

Realizar a vinculação (agrupamento) de ocorrências que, provavelmente, sejam o mesmo defeito.

10.3.2 Integrantes

Fica a cargo do Desempenho a definição de quais serão os integrantes do Núcleo de Vinculação, podendo eles serem colaboradores do próprio Desempenho ou convocados de outras áreas. A quantidade de vinculadores deve obedecer a relação abaixo de acordo com a intensidade da contingência:

Intensidade da contingência	Qtd de integrantes
Nível 2	5 vinculadores + 1 coordenador
Nível 3	7 vinculadores + 1 coordenador
Severo	10 vinculadores + 1 coordenador

Tabela 6 – Quantidade de colaboradores do Núcleo de Vinculação de acordo com o nível de intensidade da contingência.

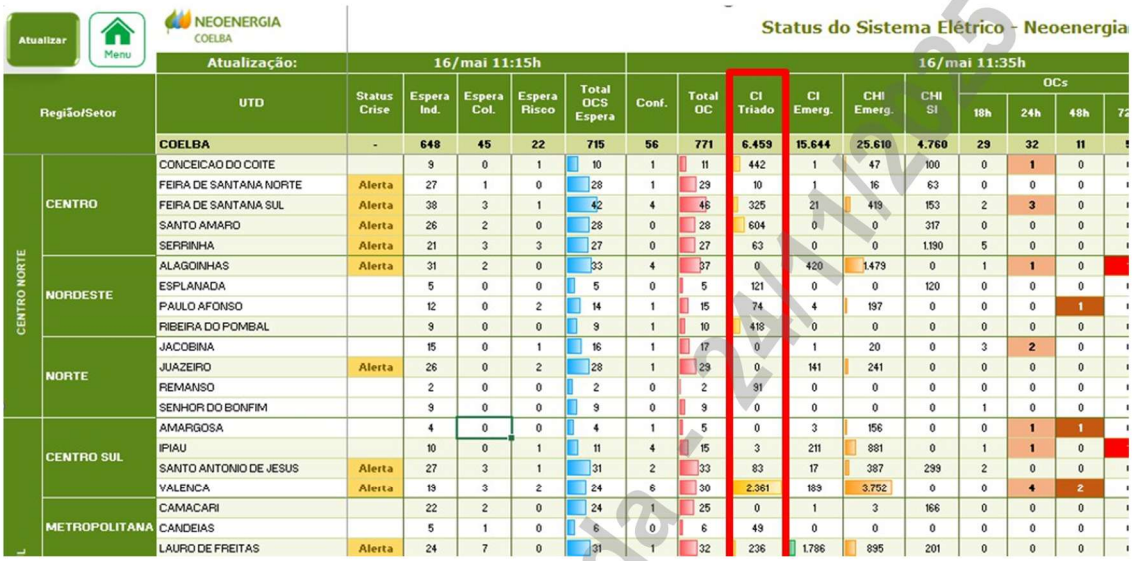
10.3.3 Atuação

É responsabilidade do coordenador separar as regiões que cada vinculador irá atuar.

Os vinculadores podem realizar a análise das ocorrências para vinculação baseada em 4 critérios diferentes que serão detalhados a seguir:

- Ocorrências que estão em triagem pelo sistema GSE:
  - O vinculador deve analisar as ocorrências que estão indicadas na coluna “Triagem” do Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC). As ocorrências devem ser validadas através da rede elétrica do GSE comparando o ponto de defeito indicado pelo sistema na triagem com a localização das reclamações existentes no trecho.
  - Caso a triagem faça sentido, seja para o ponto de defeito sugerido pelo sistema ou outro percebido pelo vinculador, o vinculador deve confirmar o ponto de defeito da ocorrência e registrar o evento de interrupção.
  - Caso a triagem não faça sentido, o operador deve confirmar o ponto de defeito como individual desfazendo a triagem.

Cópia não controlada - 24/11/2025



Atualizar | Menu | NEOENERGIA COELBA

Status do Sistema Elétrico - Neoenergia

Região/Setor		UTD	Status Crise	Espera Ind.	Espera Col.	Espera Risco	Total OCS Espera	Conf.	Total OC	CI Triado	CI Emerg.	CHI Emerg.	CHI SI	OCs 18h	OCs 24h	OCs 48h	OCs 72
		Atualização:	16/mai 11:15h					16/mai 11:35h									
		COELBA	-	648	45	22	715	56	771	6.459	15.644	25.610	4.760	29	32	11	5
CENTRO NORTE	CENTRO	CONCEICAO DO COITE		9	0	1	10	1	11	442	1	47	100	0	1	0	
		FEIRA DE SANTANA NORTE	Alerta	27	1	0	28	1	29	10	1	16	63	0	0	0	
		FEIRA DE SANTANA SUL	Alerta	38	3	1	42	4	46	325	21	419	153	2	3	0	
		SANTO AMARO	Alerta	26	2	0	28	0	28	604	0	0	317	0	0	0	
		SERRINHA	Alerta	21	3	3	27	0	27	63	0	0	1.190	5	0	0	
	NORDESTE	ALAGOINHAS	Alerta	31	2	0	33	4	37	0	420	1.479	0	1	1	0	
		ESPLANADA		5	0	0	5	0	5	121	0	0	120	0	0	0	
		PAULO AFONSO		12	0	2	14	1	15	74	4	197	0	0	0	1	
		RIBEIRA DO POMBAL		9	0	0	9	1	10	418	0	0	0	0	0	0	
	NORTE	JACOBINA		15	0	1	16	1	17	0	1	20	0	3	2	0	
		JUAZEIRO	Alerta	26	0	2	28	1	29	0	141	241	0	0	0	0	
		REMANSO		2	0	0	2	0	2	91	0	0	0	0	0	0	
		SENHOR DO BONFIM		9	0	0	9	0	9	0	0	0	0	1	0	0	
	CENTRO SUL	AMARGOSA		4	0	0	4	1	5	0	3	156	0	0	1	1	
		IPIAU		10	0	1	11	4	15	3	211	881	0	1	1	0	
		SANTO ANTONIO DE JESUS	Alerta	27	3	1	31	2	33	83	17	387	299	2	0	0	
		VALENCA	Alerta	19	3	2	24	6	30	2.361	189	3.752	0	0	4	2	
	METROPOLITANA	CAMACARI		22	2	0	24	1	25	0	1	3	166	0	0	0	
		CANDEIAS		5	1	0	6	0	6	49	0	0	0	0	0	0	
		LAURO DE FREITAS	Alerta	24	7	0	31	1	32	236	1.786	895	201	0	0	0	

Figura 8 – Relatório Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC) destacado a coluna “CI Triado”.

- Ocorrências indicadas no Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC):
  - O vinculador deve analisar as ocorrências que estão indicadas na coluna “OCs com possível vinculação” do Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC).
  - O vinculador deve validar se a ocorrência sugerida pelo relatório para vinculação está no trecho e dentro do horário da interrupção da ocorrência principal. Caso a validação seja positiva, a ocorrência deve ser vinculada.

Cópia não controlada. 24/11/25

Atualizar | Menu | NEOENERGIA COELBA

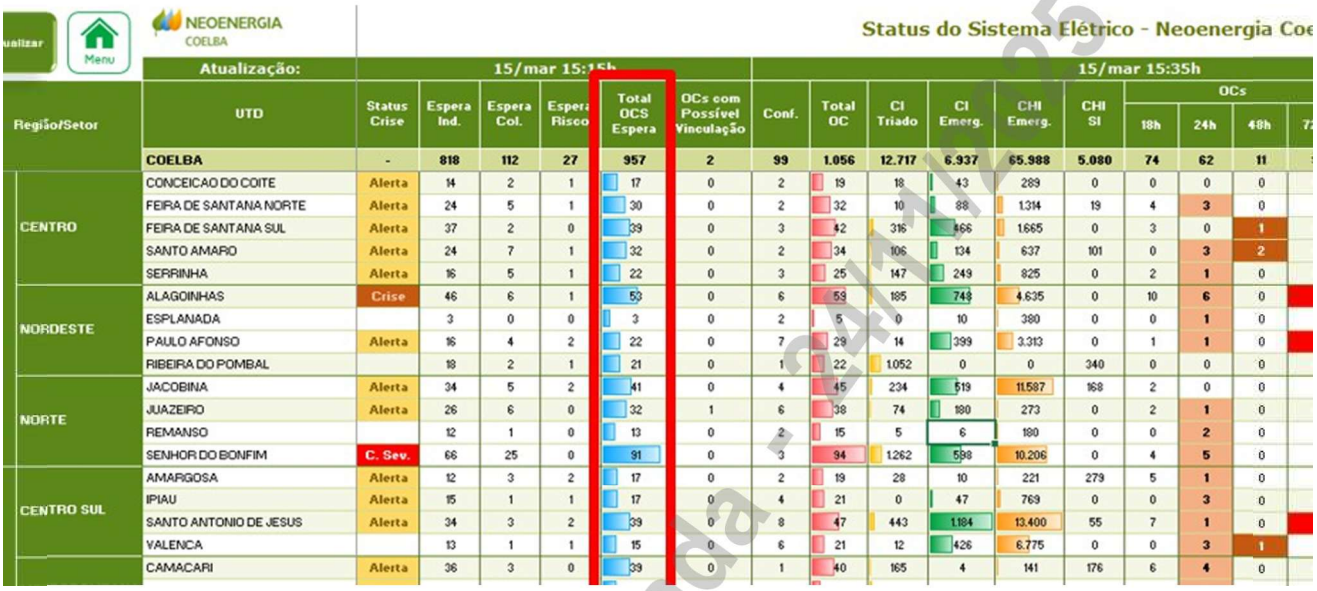
Status do Sistema Elétrico - Neoenergia Coelba

Região/Setor		UTD	Status Crise	Espera Ind.	Espera Col.	Espera Risco	Total OCS Espera	OCs com Possível Vinculação	Conf.	Total OC	CI Triado	CI Emerg.	CHI Emerg.	CHI SI	OCs 18h	OCs 24h	OCs 48h	OCs 72h
		Atualização:	15/mar 15:15h						15/mar 15:35h									
		COELBA	-	818	112	27	957	2	99	1.056	12.717	6.937	65.988	5.080	74	62	11	9
CENTRO NORTE	CENTRO	CONCEICAO DO COITE	Alerta	14	2	1	17	0	2	19	18	43	289	0	0	0	0	0
		FEIRA DE SANTANA NORTE	Alerta	24	5	1	30	0	2	32	10	88	1.314	19	4	3	0	0
		FEIRA DE SANTANA SUL	Alerta	37	2	0	39	0	3	42	316	466	1.665	0	3	0	1	0
		SANTO AMARO	Alerta	24	7	1	32	0	2	34	106	134	637	101	0	3	2	0
		SERRINHA	Alerta	16	5	1	22	0	3	25	147	249	825	0	2	1	0	0
	NORDESTE	ALAGOINHAS	Crise	46	6	1	53	0	6	59	185	748	4.635	0	10	6	0	1
		ESPLANADA		3	0	0	3	0	2	5	0	10	380	0	0	1	0	0
		PAULO AFONSO	Alerta	16	4	2	22	0	7	29	14	399	3.313	0	1	1	0	1
		RIBEIRA DO POMBAL		18	2	1	21	0	1	22	1052	0	0	340	0	0	0	0
	NORTE	JACOBINA	Alerta	34	5	2	41	0	4	45	234	519	11.587	168	2	0	0	0
		JUAZEIRO	Alerta	26	6	0	32	1	6	38	74	180	273	0	2	1	0	0
		REMANSO		12	1	0	13	0	2	15	5	6	180	0	0	2	0	0
		SENHOR DO BONFIM	C. Sev.	66	25	0	91	0	3	94	1262	598	10.206	0	4	5	0	0
UL	CENTRO SUL	AMARGOSA	Alerta	12	3	2	17	0	2	19	28	10	221	279	5	1	0	0
		IPIAU	Alerta	15	1	1	17	0	4	21	0	47	769	0	0	3	0	0
		SANTO ANTONIO DE JESUS	Alerta	34	3	2	39	0	8	47	443	1.184	13.400	55	7	1	0	1
		VALENCA		13	1	1	15	0	6	21	12	426	6.775	0	0	3	1	0
	METROPOLITANA	CAMACARI	Alerta	36	3	0	39	0	1	40	165	4	141	176	6	4	0	0
		CANDEIAS	Alerta	12	2	1	15	0	0	15	209	0	0	236	2	1	0	0
		LAURO DE FREITAS	Alerta	22	3	1	26	0	0	26	272	0	0	0	0	0	0	0

Figura 9 – Relatório Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC) destacado a coluna “OCs com possível vinculação”.

- Alimentadores com maior quantidade de ocorrências:
  - O vinculador deve analisar os alimentadores com a maior quantidade de ocorrências através da coluna “Total OCs Espera” no relatório Status Sistema (Sigo Gestão DEC e FEC) e validar pela rede elétrica do GSE se é possível realizar alguma vinculação.

Cópia não controlada - 24/11/25



NEOENERGIA COELBA — Status do Sistema Elétrico - Neoenergia Coe

Atualização: 15/mar 15:15h — 15/mar 15:35h

Região/Setor	UTD	Status Crise	Espera Ind.	Espera Col.	Espera Risco	Total OCS Espera	OCs com Possível Vinculação	Conf.	Total OC	CI Triado	CI Emerg.	CHI Emerg.	CHI SI	OCs 18h	OCs 24h	OCs 48h
	COELBA	-	818	112	27	957	2	99	1.056	12.717	6.937	65.988	5.080	74	62	11
CENTRO	CONCEICAO DO COITE	Alerta	14	2	1	17	0	2	19	18	43	289	0	0	0	0
	FEIRA DE SANTANA NORTE	Alerta	24	5	1	30	0	2	32	10	88	1.314	19	4	3	0
	FEIRA DE SANTANA SUL	Alerta	37	2	0	39	0	3	42	316	466	1.665	0	3	0	1
	SANTO AMARO	Alerta	24	7	1	32	0	2	34	106	134	637	101	0	3	2
	SERRINHA	Alerta	16	5	1	22	0	3	25	147	249	825	0	2	1	0
NORDESTE	ALAGOINHAS	Crise	46	6	1	53	0	6	59	185	748	4.635	0	10	6	0
	ESPLANADA		3	0	0	3	0	2	5	0	10	380	0	0	1	0
	PAULO AFONSO	Alerta	16	4	2	22	0	7	29	14	399	3.313	0	1	1	0
	RIBEIRA DO POMBAL		18	2	1	21	0	1	22	1.052	0	0	340	0	0	0
NORTE	JACOBINA	Alerta	34	5	2	41	0	4	45	234	519	11.587	168	2	0	0
	JUAZEIRO	Alerta	26	6	0	32	1	6	38	74	180	273	0	2	1	0
	REMANSO		12	1	0	13	0	2	15	5	6	180	0	0	2	0
	SENHOR DO BONFIM	C. Sev.	66	25	0	91	0	3	94	1.262	598	10.206	0	4	5	0
CENTRO SUL	AMARGOSA	Alerta	12	3	2	17	0	2	19	28	10	221	279	5	1	0
	IPIAU	Alerta	15	1	1	17	0	4	21	0	47	769	0	0	3	0
	SANTO ANTONIO DE JESUS	Alerta	34	3	2	39	0	8	47	443	1.184	13.400	55	7	1	0
	VALENCA		13	1	1	15	0	6	21	12	426	6.775	0	0	3	1
	CAMACARI	Alerta	36	3	0	39	0	1	40	165	4	141	176	6	4	0

Figura 10 – Relatório Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC) destacado a coluna “Total OCs espera”.

- Ocorrências com endereço semelhante:
  - O vinculador deve analisar as ocorrências com mesmo bairro através da coluna “Total OCs Espera” no relatório Status Sistema (Sigo Gestão DEC e FEC) e validar pela rede elétrica do GSE se é possível realizar alguma vinculação.

Cópia não controlada - 24/03/25

10.4 Anexo 4 - Sala de crise

10.4.1 Objetivo

O objetivo da Sala de Crise é a avaliação da performance da operação no dia atual, análise do recurso previsto para o dia seguinte, alinhamento entre as áreas envolvidas e deliberações de movimentações de recursos entre regiões.

10.4.2 Integrantes

A sala deve ser composta com integrantes fixos, que estarão presentes independentemente da abrangência da crise e da intensidade, e os integrantes convidados que participarão da reunião quando forem indicados pelos integrantes fixos.

10.4.2.1 Integrantes fixos:

- Gerente do Centro de Operações Integrado (COI)
- Gerente do Desempenho do Negócio
- Gerente do Planejamento e Controle da Produção (PCP)

10.4.2.1 Integrantes convidados:

	Abrangência Setor		
Integrantes Convidados	Nível 2	Nível 3	Severo
Gerente do Setores	Áreas afetadas	Áreas afetadas	Áreas afetadas
Gerente das UTEPs	Áreas afetadas	Áreas afetadas	Áreas afetadas
Superintendentes Regionais		Áreas afetadas	Áreas afetadas

Tabela 7 – Indicação dos integrantes convidados de acordo com o nível de intensidade da crise para a abrangência setor.

Abrangência Superintendência

Cópia não controlada - 24/11/2025

Para retornar ao sumário clique AQUI

Integrantes Convidados	Nível 2	Nível 3	Severo
Gerente do Setores	Áreas afetadas	Áreas afetadas	Áreas afetadas
Gerente das UTEPs	Áreas afetadas	Áreas afetadas	Áreas afetadas
Superintendentes Regionais	Áreas afetadas	Todos	Todos
Superintendente da STN		X	X
Superintendente da SEP		X	X
Superintendente de Clientes		X	X
Superintendente de Relações Institucionais		X	X
Gerente de Comunicação Externa		X	X
Presidente da Neoenergia Coelba			X
Gerente de Atendimento		X	X
Gerente de Grandes Clientes		X	X
Gerente de Segurança Corporativa		X	X
Gerente de Saúde e Segurança		X	X
Gerente de Relações Institucionais		X	X
Gerente de P&O			X

Tabela 8 - Indicação dos integrantes convidados de acordo com o nível de intensidade da crise para a abrangência superintendência.

Cópia não controlada - 24/11/2025

Abrangência Empresa

Para retornar ao sumário clique AQUI

Integrantes Convidados	Nível 2	Nível 3	Severo
Gerente do Setores	Áreas afetadas	Áreas afetadas	Áreas afetadas
Gerente das UTEPs	Áreas afetadas	Áreas afetadas	Áreas afetadas
Superintendentes Regionais	Todos	Todos	Todos
Superintendente da STN	X	X	X
Superintendente da SEP		X	X
Superintendente de Clientes		X	X
Superintendente de Relações Institucionais		X	X
Gerente Comunicação Externa		X	X
Gerente de Atendimento		X	X
Gerente de Grandes Clientes		X	X
Gerente de Relações Institucionais		X	X
Gerente de Segurança Corporativa		X	X
Gerente de Saúde e Segurança		X	X
Presidente da Neoenergia Coelba		X	X
Gerente de P&O		X	X

Tabela 9 - Indicação dos integrantes convidados de acordo com o nível de intensidade da crise para a abrangência empresa.

Cópia não controlada - 24/11/2024

10.4.3 Atuação

A Sala de Crise deve ser instaurada pelo COI após a contingência alcançar a intensidade Nível 2 e a abrangência de ao menos Setor. A reunião da Sala de Crise deve ocorrer diariamente, ao final do dia, com os integrantes fixos e convidados indicados anteriormente.

Cabe aos gerentes de setores a apresentação da informação dos recursos extras (atuação em regime de hora extra ou disponibilizados por outras regiões) e recursos regulares para o dia seguinte, conforme exemplo da tabela 10:

UTD	Qtd. Recurso Extra	Qtd. Recurso Regular	Calendários atualizados:	Portal de escala Atualizado
UTD A				
UTD B				
UTD C				

Tabela 10 – Modelo exemplo que os Gerentes de Setores deverão apresentar na Sala de Crise.

Cabe ao comitê de integrantes fixos a deliberação se o recurso disponibilizado pelo setor está coerente com a necessidade da operação. Caso o comitê entenda que o setor disponibilizou pouco recurso frente a necessidade e a capacidade de mobilização, é responsabilidade do Comitê deliberar a movimentação de equipes entre áreas fora do mesmo setor.

Os superintendentes das áreas podem ser convidados para a reunião, mesmo que não seja dentro do critério estabelecido no item 0, caso o comitê de integrantes fixos julgue necessário.

Cabe ao PCP a apresentação de um relatório com a quantidade de recurso apresentada por cada UTD no dia. Caso tenha ocorrido Sala de Crise no dia anterior, deve ser comparado o recurso informado pela área no dia anterior com o realizado.

Cabe ao COI indicar quais foram os pontos de principais oportunidades encontradas no dia, citando os tópicos que não estão funcionando e direcionando as soluções para que no dia seguinte sejam resolvidos.

O comitê de membros fixos da Sala de Crise pode solicitar, a qualquer momento, o início de divulgações proativas nas mídias para reduzir o impacto de imagem da marca Neoenergia devido a contingência. Para a abrangência superintendência ou empresa, se torna obrigatório o envio dos dados de recurso extra disponibilizado para que a área de comunicação externa realize os informes proativos.

Cópia não controlada - 24/11/2025

10.5 Anexo 5 – Governança de atuação de recursos especiais em ocorrências

A governança de atuação de recursos especiais em ocorrências é compartilhada entre as UTDs e as UTEPs. Para que não haja dúvidas entre a responsabilidade de atuação de cada uma das áreas, deve ser utilizado a tabela abaixo com a divisão de atuações de acordo com o nível de intensidade da contingência:

	Intensidade da Contingência	
Atividades	Normal / Alerta	≥ *Nível* 1
Garantir as informações precisas no primeiro atendimento (cumprir *check list* padrão)	UTD	UTD
Acionar equipe	UTD	UTEP
Criar reservas e garantir a logística de materiais	UTD	UTEP
Interagir com o COI para definição das prioridades	UTD	UTEP
Acompanhar a alocação da equipe (em até 2 horas)	UTD	UTEP
Direcionar técnicos/eletricistas para visitar as OCs com probabilidade de necessidade de recurso especial e/ou mapear viabilidade de atendimento (acesso)	UTD	UTEP
Apoiar na interlocução: equipe ↔ COI	UTD	UTEP
Validar Ocs, eventos e CHI	UTD	UTD
Reportar status de execução das OCs	UTD	UTEP

Equipes especiais: Linha Viva, Poda, turma pesada, subterrânea da EPS

Tabela 11: Divisão de responsabilidades entre UTD e UTEP no processo de governança de atuação de recursos especiais em ocorrências de acordo com o nível de intensidade da contingência.

Para crises de abrangência UTD, setor ou superintendência, somente as UTEPs das áreas afetadas devem assumir as atribuições contidas na Tabela 11 a partir do nível 1 de intensidade da contingência.

Cópia n 4/11/2025

10.6 Anexo 6 – Plano de Mobilização de Equipes de Campo

A mobilização de equipes de campo é responsabilidade da liderança das superintendências operacionais da empresa: Supervisor UTD, Gerente de Setor e Superintendente regional conforme abrangência e intensidade da crise. O plano de mobilização deve ser apresentado para o COI conforme descrito no anexo 4. Ressalta-se que as equipes operacionais mobilizadas devem estar devidamente equipadas com todos os materiais de segurança (EPIs e EPCs) necessários e definidos nos procedimentos operacionais da empresa.

As tabelas a seguir apresentam os kits padrão de ferramentais e EPCs definidos para garantir trabalhos efetivos em campo (equipes próprias). Os supervisores das UTDs devem garantir a disponibilidade dos kits para todas as equipes de campo e assegurar a disponibilidade dos mesmos, na liberação das equipes para as atividades de campo.

Equipes do STC:

ITEM	EQUIPAMENTO (EPC)	QTDE
1	CONJUNTO DE ATERRAMENTO BT	2
2	CONJUNTO DE ATERRAMENTO AT COM TRADO ROSQUEÁVEL	2
3	BASTÃO DE MANOBRA OU VARA TELESCÓPICA	1
4	BASTÃO GRAMPO DE LINHA VIVA - 3,20m	1
5	VOLT/ AMPER/ ALICATE 750v 1000A CAT III OU IV	1
6	PLACA NÃO OPERE ESTE EQUIPAMENTO/ RISCO	1
7	DETETOR DE TENSÃO 100V - 20KV (70A - 1KV)	1
8	FITA OU CORRENTE PARA ISOLAMENTO ÁREA SERVIÇO	1
9	DAQC - DISPOSITIVO ANTI QUEDA DE CARTUCHO	1
10	CONES DE SINALIZAÇÃO	7
13	COBERTURA ISOLANTE BT (KP300 OU KP500)	9
15	SISTEMA DE RESGASTE EM ALTURA	1
16	KIT TESTE ESFORÇO PONTALETE	1
17	BANDEIROLAS DE SINALIZAÇÃO PARA ESCADA	2

Tabela 12: Relação EPC das equipes do STC.

ITEM	KIT DE FERRAMENTAS	QTDE
18	ALICATE BOMBA D` ÁGUA 12"	1
19	ALICATE UNIVERSAL 200mm isolado	1
21	BASTÃO MANUAL PODADOR DE GALHO	1
22	CANIVETE LÂMINA 100mm	1
24	CHAVE AJUSTÁVEL INGLESA BOCA 25mm/10POL	1
27	CHAVE COMBINADA CATRACA 13" (CONEXÃO PERFURAÇÃO)	1

Cópia não controlada - 24/11/2025

28	CHAVE FENDA ISOLADA 3X100mm (1/8" X 6")	1
29	CHAVE FENDA ISOLADA 4,50X100mm (3/16"X4)	1
30	CHAVE FENDA ISOLADA 6X150mm(1/4"X6")	1
31	CHAVE FENDA ISOLADA 8X150mm(5/16"X6)	1
32	DEPÓSITO ÁGUA POTÁVEL (MINIMO 5L)	1
33	ESCADA SINGELA 4.68m	1
34	ESCADA EXTENSÍVEL 7.80m	1
35	ESCADA EXTENSÍVEL 9.60m	1
36	ESTICADOR CABO 5,06-10, 16mm (4 a 1/0)	2
37	FAÇÃO 20"	1
38	CAPA PROTEÇÃO FAÇÃO	1
39	LANTERNA PORTÁTIL 6V	1
40	LANTERNA PORTÁTEL 12V (FAROL DE SERVIÇO)	1
41	MOITÃO	1
42	TESOURÃO CABO 4/0 CAA	1
43	CORDA PARA AMARRAÇÃO TOPO DE ESCADA	1
44	CHAVE TESTE NEON	1

Tabela 13: Relação de ferramental básico das equipes do STC.

ITEM	FERRAMENTAIS ADICIONAIS	QTDE
45	BY PASS PROVISÓRIO	3
46	BY PASS DE CHAVE FUSÍVEL	1
47	CHAVE PHILIPS 1/4" x 6"	1
48	JOGO DE 9 ALLEN	1
49	CHAVE LOBULAR AZUL	1
50	CHAVE LOBULAR VERDE	1
51	CHAVE LOBULAR AMARELA	1

Tabela 14: Relação de ferramentas adicionais das equipes do STC.

Equipes da Prontidão:

ITEM	EQUIPAMENTO (EPC)	QTDE
1	CONJUNTO DE ATERRAMENTO BT	4
2	CONJUNTO DE ATERRAMENTO AT COM TRADO ROSQUEÁVEL	2
3	BASTÃO DE MANOBRA OU VARA TELESCÓPICA	1
4	BASTÃO GRAMPO DE LINHA VIVA - 3,20m	1
5	VOLT/ AMPER/ ALICATE 750v 1000A CAT III OU IV	1
6	PLACA NÃO OPERE ESTE EQUIPAMENTO/ RISCO	4
7	DETETOR DE TENSÃO 100V - 20KV (70A - 1KV)	1
8	FITA OU CORRENTE PARA ISOLAMENTO ÁREA SERVIÇO	1

Cópia não controlada - 24/11/2025

9	DAQC - DISPOSITIVO ANTI QUEDA DE CARTUCHO	1
10	CONES DE SINALIZAÇÃO	7
11	ICC	1
12	AGULHÃO	1
13	COBERTURA ISOLANTE BT (KP300 OU KP500)	9
14	DESCONECTADOR 27KV-LOADBUSTER C/ CONTR. DE OPER.	1
15	SISTEMA DE RESGASTE EM ALTURA	1
16	KIT TESTE ESFORÇO PONTALETE	1
17	BANDEIROLAS DE SINALIZAÇÃO PARA ESCADA	2

Tabela 15: Relação EPC das equipes de prontidão.

ITEM	KIT FERRAMENTAS	QTDE
18	ALICATE BOMBA D`ÁGUA 12"	2
19	ALICATE UNIVERSAL 200mm isolado	2
20	ARCO DE SERRA 8-12 POL	1
21	BASTÃO MANUAL PODADOR DE GALHO	1
22	CANIVETE LÂMINA 100mm	2
23	CARRETILHA GANCHO 250KG	2
24	CHAVE AJUSTÁVEL INGLESA BOCA 25mm/10POL	2
25	CHAVE COMBINADA 1/4X 3X4" (CONEXÃO TRAFO)	2
26	CHAVE COMBINADA 10" (CONEXÃO PERFURAÇÃO)	2
27	CHAVE COMBINADA CATRACA 13" (CONEXÃO PERFURAÇÃO)	2
28	CHAVE FENDA ISOLADA 3X100mm (1/8" X 6")	2
29	CHAVE FENDA ISOLADA 4,50X100mm (3/16"X4)	2
30	CHAVE FENDA ISOLADA 6X150mm(1/4"X6")	2
31	CHAVE FENDA ISOLADA 8X150mm(5/16"X6)	2
32	DEPÓSITO ÁGUA POTÁVEL (MINIMO 5L)	1
33	ESCADA SINGELA 4.68m	1
34	ESCADA EXTENSÍVEL 7.80m	1
35	ESCADA EXTENSÍVEL 9.60m	1
36	DEGRAU DE FIBRA	4
37	SELA PLATAFORMA	1
38	ESCOVA DE AÇO MANUAL DUPLA V OU COMUM COBRE	1
39	ESCOVA DE AÇO MANUAL DUPLA V OU COMUM ALUMÍNIO	1
40	ESTICADOR AÇO P/ CABO ESTAI 5-10mm	1
41	ESTICADOR CABO 13-18mm (4/0 a 336MCM)	2
42	ESTICADOR CABO 5,06-10, 16mm (4 a 1/0)	2

Cópia não controlada - 24/11/2025

Para retornar ao sumário clique AQUI

43	ESTICADOR CABO 7-13mm (2 a 4/0)	2
44	ESTICADOR CABO 19,88-20mm(397,5mmc)	2
45	ESTICADOR CABO 24,20-32mm (556,5 ate 1033,5 mmc)	2
46	ESTROPO AÇO 7,93mm - 4090Kg	1
47	FAÇÃO 20"	1
48	CAPA PROTEÇÃO FAÇÃO	1
49	FERRAMENTA IMPACTO COM EXTRATOR	1
50	GANCHO CORDA 227 DAN	1
51	GUINCHO CATRACA 750Kg	1
52	LANTERNA PORTÁTIL 6V	1
53	LANTERNA PORTÁTEL 12V (FAROL DE SERVIÇO)	1
54	MACHADO	1
55	MARRETA 1/2Kg	1
56	MARRETA 5Kg	1
57	MOITÃO	1
58	DESCASCADOR PARA CABO XLPE	1
59	TRENA FITA FIBRA 50m	1
60	TESOURÃO CABO 4/0 CAA	1
61	CORDA PARA AMARRAÇÃO TOPO DE ESCADA	2
62	CHAVE TESTE NEON	2
63	BALDE IÇAR FERRAMENTA	1
64	BOLSA TRANDPORTE DE FERRAMENTA	2
65	CAIXA FERRAMENTA BAÚ	1
66	BOLSA LONA P/ ACONDICIONAR BASTÃO LINHA VIVA	1
67	BOLSA LONA P/ ACONDICIONAR VARA DE MANOBRA	1
68	BOLSA LONA P/ ACONDICIONAR LUVA ISOLANTE	2
69	BOLSA LONA P/ ACONDICIONAR MANGA ISOLANTE	2
70	BOLSA P/ ACONDICIONAR PROTETOR FACIAL	2
71	BOLSA LONA P/ ACONDICIONAR POTERTOR ÓCULOS	2
72	TALCO PARA LUVA DE BORRACHA	1
73	BOLSA LONA ACONDICIONAR CAPACETE	2
74	SACOLA PARA LENÇOL DE BORRACHA	2
75	PRANCHETA	1

Tabela 16: Relação de ferramental básico das equipes de prontidão.

ITEM	EQUIPAMENTO	QTDE
76	CHAVE COMBINADA CATRACA 13" (CONEXÃO PERFURAÇÃO)	1
77	BY PASS PROVISÓRIO	3

Cópia não controlada - 24/11/2025

Para retornar ao sumário clique AQUI

78	BY PASS DE CHAVE FUSÍVEL	1
79	CHAVE PHILIPS 1/4" x 6"	1
80	JOGO DE 9 ALLEN	1
81	CHAVE LOBULAR AZUL	1
82	CHAVE LOBULAR VERDE	1
83	CHAVE LOBULAR AMARELA	1
84	MOTO PODA	1

Tabela 17: Relação de ferramentas adicionais das equipes da prontidão.

Cópia não controlada - 24/11/2025

10.7 Anexo 7 – Plano de Compartilhamento de Recursos Neoenergia Coelba

O objetivo do plano de compartilhamento de recursos da Neoenergia Coelba é estabelecer como deve ocorrer o processo de mobilização, entre setores, para contenção das crises na empresa. A figura a seguir apresenta a matriz de priorização a ser implementada na definição do empréstimo de equipes entre setores da Neoenergia Coelba, considerando posicionamento geográfico e a quantidade de equipes disponíveis (nominal).

Fornecedor / Local de Evento

1º Ordem de priorização de empréstimo

	SSA	RMS	CS	Sul	Norte	Centr	Nord	Sudo	CO	Oeste
SSA		1º	2º	5º	8º	3º	4º	7º	6º	9º
RMS	1º		2º	5º	8º	3º	4º	7º	6º	9º
CS	1º	2º		3º	8º	5º	7º	4º	6º	9º
Sul	3º	4º	1º		8º	5º	7º	2º	6º	9º
Norte	4º	5º	8º	9º		1º	2º	7º	3º	6º
Cent	3º	4º	6º	8º	2º		1º	7º	5º	9º
Nord	3º	2º	5º	8º	4º	1º		7º	6º	9º
Sudo	5º	6º	3º	4º	9º	7º	8º		1º	2º
CO	6º	7º	5º	8º	4º	3º	9º	1º		2º
Oest	6º	8º	5º	7º	4º	3º	9º	2º	1º	

Figura 11 – Matriz de priorização de empréstimo de equipes.

Cabe ao COI deliberar, durante o período de crise, quais empréstimos de equipes devem acontecer e por quanto tempo.

Cabe ao gerente do Setor que receberá as equipes, assegurar toda a logística operacional necessária para a recepção das equipes: definir ponto de encontro, supervisor responsável, escala de trabalho, hospedagem e materiais para atuação em campo etc.

Cabe ao gerente do Setor que cederá as equipes, mobilizar o recurso com todo ferramental necessário, bem como EPIs e EPCs. Além disso, garantir a logística operacional até o ponto de encontro conforme deliberado pelo gerente do COI.

10.8 Anexo 8 – Plano de Mobilização entre empresas do grupo Neoenergia

Cópia não controlada 11/2025

O objetivo do Plano de Mobilização entre Empresas é detalhar como deve ocorrer o processo de mobilização externa, entre distribuidoras do grupo Neoenergia, para contenção da crise na Neoenergia Coelba. A figura a seguir apresenta o fluxograma de atuação para implementar o plano de mobilização de equipes entre empresas do grupo Neoenergia.

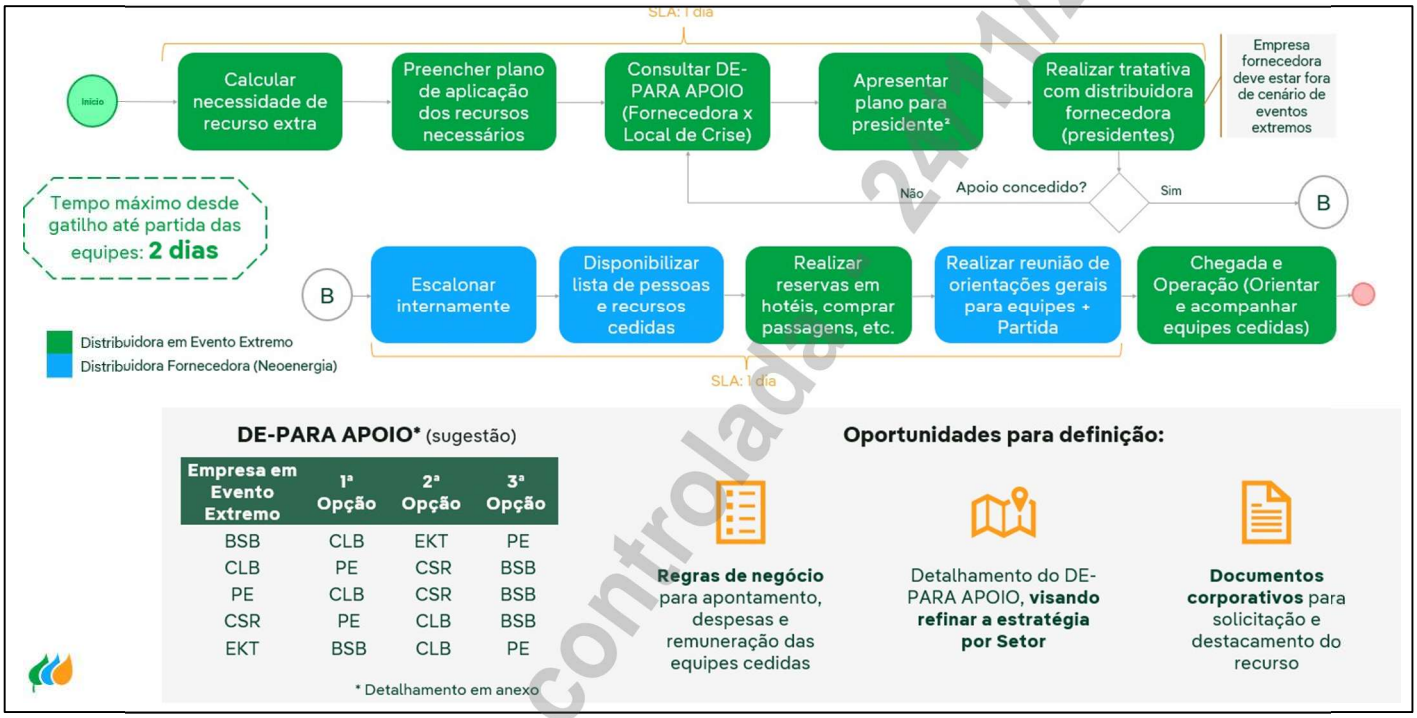


Figura 12 – Fluxograma de atuação para implementação do plano de mobilização.

A figura a seguir apresenta a matriz de priorização do plano de mobilização de equipes entre as empresas do grupo Neoenergia. Deste modo, apresenta-se a sugestão de priorização para solicitação de equipes entre as empresas, considerando posicionamento geográfico. O plano deve ser submetido a Presidência da Neoenergia Coelba pela liderança local do centro de operações integradas (COI).

Cópia não controlada 24/1/2025

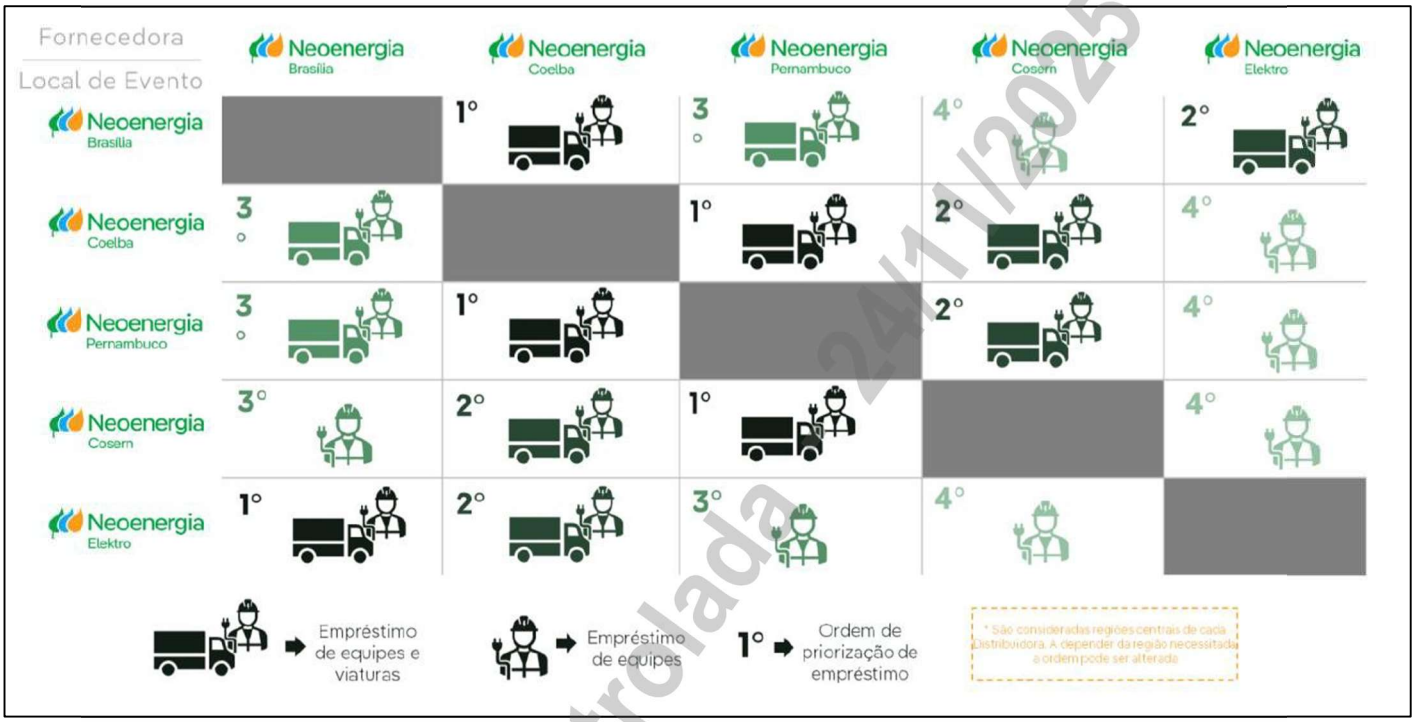


Figura 13 – Plano de mobilização entre empresas do grupo Neoenergia.

Cópia não controlada 24/1/2025