SUMÁRIO

1. OBJETIVO 2
2. RESPONSABILIDADES 2
3. DEFINIÇÕES 5
4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS 9
5. CONTROLE DE REGISTRO 28
6. REFERÊNCIAS 30
7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES 30
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 30
9. DOCUMENTOS ANTECESSORES 31
10. ANEXOS 31

1. OBJETIVO

Este plano tem como objetivo estabelecer protocolos estruturados de ação para situações de contingência ou resposta a eventos extremos, garantindo a continuidade operacional e a mitigação de impactos sobre a qualidade do fornecimento e a imagem institucional da companhia.

O documento define critérios claros para a determinação do nível de contingência vigente, bem como as ações correspondentes a cada estágio, assegurando a redução dos impactos nos indicadores regulatórios e de qualidade e a preservação da segurança das equipes e da população.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Princípios Norteadores do Plano de Respostas a Eventos Extremos

O Plano de Respostas a Eventos Extremos – Contingência da Neoenergia Coelba é estruturado e executado em conformidade com os princípios norteadores estabelecidos no Art. 142 da REN nº 1.137/2025, conforme descrito a seguir:

a) Segurança: As ações priorizam a integridade física das equipes, da população e a segurança das instalações elétricas, sendo a segurança critério obrigatório para tomada de decisão em todos os níveis de contingência.

b) Eficiência: Os recursos humanos, materiais e tecnológicos são mobilizados de forma otimizada, visando a redução do tempo de interrupção e mitigação dos impactos nos indicadores regulatórios DEC e FEC.

c) Responsabilidade: Cada área envolvida possui atribuições claramente definidas neste procedimento, assegurando rastreabilidade das decisões e responsabilização adequada durante eventos de contingência.

d)Transparência: As informações relevantes sobre o evento, ações em curso e previsão de restabelecimento são comunicadas de forma clara, consistente e tempestiva às partes interessadas internas e externas.

e) Prevenção: O monitoramento climático contínuo e a atuação em nível de Alerta visam antecipar riscos e reduzir a probabilidade de agravamento das contingências.

f) Adaptabilidade: O plano permite ajustes dinâmicos da estrutura operacional conforme a intensidade e abrangência do evento, incluindo mobilização escalonada de recursos e revisão das estratégias operacionais.

g) Verificabilidade: As ações executadas são registradas nos sistemas corporativos (SIGO, Sistema OMS, SCADA, BI), permitindo auditoria, rastreabilidade e avaliação pós-evento.

2.2. Estrutura de Governança e Fluxo de Atuação em Contingências

Cabe a todos os departamentos da Neoenergia Coelba e áreas corporativas o cumprimento integral das diretrizes estabelecidas neste documento, garantindo alinhamento às normas regulatórias e à política corporativa.

O Centro de Operações Integradas - COI é o Departamento responsável pelo monitoramento e pela operação do sistema elétrico da distribuidora. Em situações nas quais as condições de operação se apresentem fora da normalidade, compete ao COI iniciar o fluxo de comunicação com as demais áreas da companhia, visando à execução das ações de contingência adequadas para cada tipo de ocorrência.

Para garantir a efetividade do processo, o COI deverá:

- Notificar os supervisores das Unidades Técnicas de Distribuição (UTDs) sempre que houver agravamento dos níveis de contingência em suas respectivas regiões;
- Divulgar a alteração do nível de contingência para abrangência empresa por meio do grupo institucional denominado “SALA DE CONTINGÊNCIA”, nos aplicativos de mensagens WhatsApp ou Teams;
- Coordenar a implementação das ações de controle previstas para cada nível de contingência, conforme detalhamento apresentado nas seções seguintes deste plano.

Compete ao Departamento de Operações o monitoramento do volume de ocorrências por meio do sistema SIGO DEC/FEC, assegurando a análise contínua dos indicadores de desempenho e executar os acionamentos operacionais correspondentes aos níveis de contingência vigentes, conforme os procedimentos estabelecidos neste documento. E garantir pedido mínimo de equipamentos e materiais considerados como críticos em estoque no almoxarifado das bases regionais.

Compete ao Departamento de Expansão e Preservação - UTEP atuar conforme o nível de contingência estabelecido, coordenando e gerenciando as ocorrências que exigem recursos

especializados como turma pesada, linha viva e poda. E garantir pedido mínimo de equipamentos e materiais considerados como críticos em estoque no almoxarifado das bases regionais.

Compete ao Departamento de Planejamento e Controle da Produção - PCP atuar conforme o nível de contingência estabelecido, promovendo os ajustes necessários na carteira das equipes comerciais e de manutenção.

Compete aos Departamentos de Relacionamento com Clientes Privados, Poder Público e Relações Institucionais assegurar o alinhamento das informações com os órgãos competentes, incluindo a Defesa Civil, prefeituras e demais autoridades locais, garantindo a consistência das comunicações de acordo com o nível de contingência.

Compete ao Departamento de Relações com Imprensa a elaboração comunicados oficiais sobre o evento de contingência, atuação como ponto de contato com jornalistas e meios de comunicação e responder a questionamentos com informações verificadas e atualizadas.

Compete ao Departamento de Tecnologia Operativa assegurar o monitoramento contínuo dos sistemas de Tecnologia Operacional (TO) e, conforme o nível de contingência estabelecido, enviar reportes periódicos contendo o status das aplicações incluindo console de comunicação, repetidoras de rádio, sistema SCADA e comunicação dos equipamentos telecomandados e subestações.

Compete ao Departamento de Tecnologia da Informação realizar o monitoramento proativo dos sistemas técnicos, assegurando a identificação de eventuais lentidões ou indisponibilidades. De acordo com o nível de contingência estabelecido, deverá ser encaminhado um reporte periódico, a cada duas horas, ao gerente do COI, contendo o status das aplicações monitoradas e demais informações que sejam consideradas relevantes para a continuidade operacional.

Compete ao Departamento de Call Center e Mídias Sociais assegurar a disponibilidade da estrutura de operadores, avaliando continuamente a capacidade de atendimento e definindo, quando necessário, a convocação de reforços. Essa decisão deve considerar a intensidade da previsão climática e o impacto estimado sobre a demanda de atendimento, garantindo a manutenção da qualidade e agilidade nos serviços prestados.

Compete a Gerência de Controle assegurar a adequada previsão e disponibilidade de recursos financeiros destinados tanto às atividades rotineiras quanto às ações emergenciais associadas a eventos climáticos severos.

3. DEFINIÇÕES

Toda contingência operacional deve ser caracterizada por dois critérios fundamentais: intensidade e abrangência. A intensidade representa a severidade do evento e o impacto técnico-operacional na infraestrutura, enquanto a abrangência define a amplitude geográfica 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 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

3.1. Comunicações e Relacionamento com Partes Interessadas

3.1.1. Disponibilização Pública Sanitizada do Plano de Respostas a Eventos Extremos

Em atendimento aos requisitos regulatórios e aos princípios de transparência e comunicação com a sociedade, a Neoenergia Coelba disponibiliza ao público externo uma versão sanitizada do Plano de Respostas a Eventos Extremos – Contingência, assegurando linguagem clara e acessível, bem como a exclusão de informações sensíveis, estratégicas ou sigilosas.

A versão sanitizada é publicada nos canais institucionais da companhia, incluindo o Sistema de Gestão Normativa (SGN), podendo também ser divulgada por outros meios de comunicação corporativos, conforme aplicável.

A área responsável pela disponibilização e manutenção da versão pública do plano é o COI, em conjunto com as áreas de Comunicação Externa garantem que o conteúdo reflita a versão vigente do procedimento interno.

As evidências da publicação, incluindo URL de acesso público, registros de data de publicação e comprovações documentais (prints ou registros eletrônicos), devem ser formalmente mantidas nos sistemas corporativos de gestão documental, assegurando rastreabilidade e verificabilidade para fins de auditoria regulatória.

3.1.2. Governança da Comunicação Durante Situações de Contingência

Este subitem estabelece os papéis, responsabilidades e fluxos para a comunicação interna e externa da distribuidora durante situações de contingência e emergências operacionais, assegurando padronização, coerência das informações e alinhamento entre as áreas envolvidas.

Centro de Operações:

O Centro de Operações Integradas é responsável por receber, priorizar e direcionar as extraordinárias dos consumidores, incluindo as unidades consumidoras cadastradas como usuários de equipamentos de autonomia limitada (sobrevida) e aquelas que prestam serviços essenciais.

O COI coordena a resposta operacional e consolida informações técnicas críticas em tempo real, tais como causa raiz provável, área de impacto e status das ocorrências, sendo também responsável pela validação do conteúdo técnico das comunicações externas, assegurando precisão e consistência das informações divulgadas.

Call Center e Mídias Sociais:

O Call Center e as equipes de Mídias Sociais operam os canais de atendimento para informar os consumidores sobre interrupções no fornecimento e o progresso do restabelecimento do serviço, além de acionar o COI para priorização de demandas extraordinárias identificadas durante a contingência.

Relações Institucionais, Grandes Clientes e Poder Público:

As áreas de Relações Institucionais, Grandes Clientes e Poder Público mantêm comunicação proativa com representantes oficiais, como Prefeituras, Defesa Civil e órgãos governamentais, bem como com clientes estratégicos, sendo responsáveis por acionar o COI sempre que houver necessidade de priorização de demandas críticas.

Relações com Imprensa

A área de Relações com a Imprensa elabora e divulga comunicados oficiais, atua como ponto de contato com jornalistas e gerencia a comunicação com os meios de comunicação, garantindo alinhamento com as informações técnicas validadas pelo COI.

3.1.3. Atendimento ao Consumidor em Situações de Contingência

Durante situações de contingência, o atendimento ao consumidor será realizado conforme regras extraordinárias, considerando a intensidade e a abrangência do evento, com o objetivo de garantir priorização adequada, comunicação transparente e mitigação dos impactos à população.

Nesses cenários, os prazos usuais de atendimento poderão ser ajustados, sendo adotados SLAs extraordinários, compatíveis com a severidade da contingência e a disponibilidade operacional, conforme os níveis definidos neste procedimento.

Terão prioridade de atendimento, independentemente da ordem cronológica de registro:

- Unidades consumidoras enquadradas como serviço essencial;
- Consumidores cadastrados como usuários de equipamentos de autonomia limitada (sobrevida);
- Ocorrências classificadas como risco à vida ou à segurança da população;
- Demandas formalmente encaminhadas por órgãos públicos, Defesa Civil e autoridades competentes.

O Call Center e as equipes de Mídias Sociais deverão orientar os consumidores quanto à condição de contingência vigente, informando de forma clara e transparente sobre os prazos estimados de atendimento e restabelecimento, bem como eventuais limitações operacionais decorrentes do evento.

O Centro de Operações Integradas – COI é responsável por validar as prioridades e os direcionamentos operacionais relacionados ao atendimento ao consumidor durante a contingência, garantindo alinhamento entre as áreas envolvidas e coerência nas informações prestadas.

O Atendimento deverá receber, validar e registrar os dados cadastrais atualizados dos clientes classificados como unidades consumidoras específicas, garantindo que as informações essenciais permaneçam corretas e disponível nos sistemas corporativos.

3.1.4. Coordenação com Órgãos Externos, Autoridades e Reguladores

Durante situações de contingência, a Neoenergia Coelba manterá coordenação formal e estruturada com órgãos externos, autoridades públicas e entidades reguladoras, visando o alinhamento das informações, a priorização de demandas críticas e a mitigação dos impactos à sociedade.

A coordenação com órgãos externos será conduzida, prioritariamente, pelas áreas de Relações Institucionais, Superintendência de Clientes e Relações com Imprensa, em articulação direta com o Centro de Operações Integradas – COI, que é responsável pela validação técnica das informações e pela priorização operacional das demandas.

São considerados órgãos e entidades de interface prioritária durante eventos de contingência, entre outros:

- Defesa Civil (municipal, estadual e nacional);
- Prefeituras e administrações municipais;
- Órgãos reguladores e fiscalizadores;
- Concessionárias de serviços essenciais (água, saneamento, telecomunicações);
- Forças de segurança pública, quando aplicável.

As demandas oriundas desses órgãos deverão ser formalmente registradas e encaminhadas ao COI pelos canais institucionais definidos, para avaliação técnica, priorização e direcionamento operacional, conforme os critérios estabelecidos neste procedimento.

Os pontos focais oficiais para interação com órgãos externos e reguladores deverão estar atualizados na lista de contatos corporativos da companhia e nos sistemas de gestão documental, assegurando rastreabilidade, continuidade da comunicação e verificabilidade das ações adotadas.

4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

4.1. Identificação e Análise de Riscos para Eventos Extremos

A identificação e a análise de riscos associadas a eventos extremos têm como objetivo subsidiar a tomada de decisão, a definição dos níveis de contingência e a priorização das ações operacionais previstas neste plano.

A análise considera, de forma integrada, a localização geográfica, a natureza do risco, a frequência histórica de ocorrência e os impactos potenciais sobre o sistema elétrico, a segurança da população, o atendimento aos consumidores e os indicadores regulatórios.

Para a identificação e avaliação dos riscos são utilizadas, entre outras, as seguintes informações:

- Histórico de ocorrências e indicadores (DEC, FEC, OC, CI);
- Mapeamento elétrico das redes, alimentadores e subestações;
- Registros de eventos climáticos severos e previsões meteorológicas;
- Características geográficas e ambientais das regiões atendidas;
- Impactos já observados em eventos anteriores.

Os riscos identificados são consolidados em matriz de riscos, que relaciona a probabilidade de ocorrência e a severidade dos impactos, servindo como insumo para a definição da intensidade e da abrangência da contingência, conforme definido nos capítulos subsequentes deste procedimento.

A matriz de riscos e os registros históricos que a subsidiam são mantidos atualizados pelas áreas responsáveis, podendo ser revisados sempre que necessário ou em decorrência de eventos relevantes, assegurando rastreabilidade, verificabilidade e aderência aos requisitos regulatórios.

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 contingência.

As ações deste capítulo observam os princípios norteadores descritos no item 2.1 deste procedimento.

4.3. 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. As ações deste capítulo observam os princípios norteadores descritos no item 2.1 deste procedimento.

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 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, vide tabela 2)

Tabela 1 – Critérios para definição das abrangências de contingência.

4.3.1. Categorias UTDs

As UTDs encontram-se classificadas em categorias, conforme especificado 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.

4.3.2. Abrangência Neoenergia Coelba

Para caracterizar os níveis de contingência, serão utilizados os critérios de ocorrências pendentes de atendimento (OCs), quantidade de consumidores interrompidos (CI) e volume de ocorrências de longa duração conforme a tabela 2 a seguir:

Nível de Contingência	Abrangência UTD			Abrangência Empresa
	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	
Normal	OCs < 17	OCs < 24	OCs < 30	OCs < 800
Alerta	17 ≤OCs< 40 ou 35% das OCs >10h	25 ≤OCs< 50 ou 35% das OCs >10h	30 ≤OCs< 60 ou 35% das OCs >10h	800 ≤ OCs < 1100 ou 35% das OCs >10h
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 x abrangências UTD (exceto setores Salvador e Metropolitana) e Empresa.

4.3.3. Abrangência Setor Salvador e Metropolitano

Para caracterizar os níveis de contingência para UTDs dos setores Salvador e Metropolitano serão utilizados os critérios de ocorrências (OCs) pendentes de atendimento, volume de ocorrências de longa duração e previsão do tempo, conforme a tabela 3 abaixo. Para previsão do tempo, será utilizado o seguinte critério, alerta por 2 ou mais dias de chuva acima de 20mm em Salvador e Região Metropolitana.

Nível de Contingência	Abrangência UTD		
	UTD Categoria 1	UTD Categoria 2	UTD Categoria 3
Normal	OCs < 14	OCs < 20	OCs < 24
Alerta	14 ≤OCs< 32 ou 50% das OCs >10h ou Previsão > 20mm de chuva D+1 e D+2	20 ≤OCs< 40 ou 50 % das OCs >10h ou Previsão > 20mm de chuva D+1 e D+2	24 ≤OCs< 48 ou 50% das OCs >10h ou Previsão > 20mm de chuva D+1 e D+2
Nível 1	32 ≤OCs< 57	40 ≤OCs< 65	48 ≤OCs< 73
Nível 2	57 ≤OCs < 92	65 ≤OCs < 110	73 ≤OCs < 128
Nível 3	92 ≤OCs < 142	110 ≤OCs< 160	128 ≤OCs< 178
Severo	OCs ≥ 142	OCs ≥ 160	OCs ≥ 178

Tabela 3 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências UTD's dos setores Salvador e Metropolitano

As abrangências Setor e Superintendência dependem exclusivamente da quantidade de UTDs estão em contingência. 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 contingência determinará a intensidade do setor
Superintendência	O setor com o maior nível de contingência determinará a intensidade da superintendência

Tabela 4 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências Setor e Superintendência

4.3.4. Contingência Abrangência UTD

4.3.4.1. Nível de Contingência: Normal

O estágio Normal indica que a operação está dentro das condições usuais, sem restrições adicionais. Nesse nível, é fundamental manter o monitoramento contínuo das condições climáticas para garantir previsibilidade diante de possíveis eventos adversos.

O monitoramento climático deve ser realizado pelo COI, PCP e regiões através de consultas aos boletins diários da Climatempo recebidos por e-mail, para o dia vigente e para os próximos dois dias. Em caso de alerta climático, as seguintes ações devem ser adotadas:

- O COI deve informar os supervisores das UTDs afetadas que suas regiões passaram para o nível de contingência “Alerta” devido à previsão climática.

- O PCP deve reduzir a carteira de programação dos próximos dois dias para apenas as notas P0 (Notas agendadas com Grandes Clientes, Reguladas, Judiciais, Medição Gráfica, Maiores dívidas de cobrança), adicionalmente, transferir 10% das turmas do STC, da região afetada, para atendimento exclusivo de notas emergenciais, considerando o mínimo de 01 turma.

4.3.4.2. Nível de contingência: Alerta

O estágio Alerta caracteriza uma condição de Pré-contingência, na qual devem ser adotadas ações preventivas para evitar que a situação evolua para contingência ou, caso isso ocorra, reduzir seus impactos. Esse nível pode ser acionado tanto pelo aumento significativo do volume de ocorrências pendentes quanto pela emissão de alerta climático para a região. Nesse estágio, devem ser executadas as seguintes medidas:

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.

Centro de Operações Integrado – COI:

- Cabe ao COI realizar o despacho de ocorrências para cada equipe do STC, permitindo que os atendimentos sejam realizados no início ou no final do turno da equipe.

Programação e Controle da Produção – PCP:

- Cabe ao PCP ajustar a programação das regiões afetadas, reduzindo a carteira de serviços comerciais do dia seguinte para manter apenas as notas classificadas como P0,

que incluem atendimentos agendados com Grandes Clientes, Reguladas, Judiciais, Medição Gráfica e maiores dívidas de cobrança. Além disso, deve realocar 10% das turmas do STC da região impactada para atendimento exclusivo de notas emergenciais, garantindo no mínimo uma turma dedicada a essa atividade.

4.3.4.3. Nível de contingência: Nível 1

O Nível 1 de contingência é caracterizado pelo aumento significativo da quantidade de ocorrências pendentes de atendimento, exigindo a adoção imediata das ações previstas para este estágio conforme abaixo:

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, do comercial (STC e 100% Equipes de Perdas) e da manutenção preventiva.

Centro de Operações Integrado – COI:

- Cabe ao COI o despacho de ocorrências para atendimento do STC após o atendimento das notas comerciais prioritárias D0 (notas reguladas e demandas judiciais vencendo no dia).
- Cabe ao COI o despacho de ocorrências para 100% das turmas de perdas da localidade em contingência.
- Cabe ao COI o despacho de ocorrências para turmas preventivas da localidade em contingência.

A escala de operação dos controladores das regiões afetadas deve ser ajustada para o modelo “Turnão” com as seguintes alterações: antecipação de 1 hora no início do turno regular e extensão de 1 hora ao final do turno para o controlador da manhã; e, para o controlador da tarde, postergação de 1 hora no horário de chegada e extensão de 2 horas ao final do turno. Adicionalmente, deve-se reforçar o COI com controladores extras, considerando a região afetada e o horário previsto para a ocorrência da climatologia adversa.

Programação e Controle da Produção – PCP:

- Cabe ao PCP a redução da carteira comercial do dia seguinte das regiões afetadas para apenas as notas comerciais prioritárias D0 (notas reguladas e demandas judiciais vencendo no dia seguinte). Além disso, avaliar a demanda de notas reguladas que podem ser transbordadas para a EPS e alinhar com a UTD o direcionamento dessas notas.

Todas as equipes de Perdas e de Manutenção Preventiva devem ser direcionadas somente para atendimento de ocorrências.

Supervisores de UTEP:

- Cabe a UTEP com atuação nas regiões afetadas o gerenciamento das ocorrências com pendência de recurso especial (turma pesada, linha viva e poda). Os supervisores das UTEPs devem acompanhar no relatório de recurso especial, onde existe a indicação das ocorrências com esse tipo de pendência, 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.
- Cabe a UTEP disponibilizar inspetor para apoio às demandas de locais sem acesso e acompanhamento de ocorrências com longa duração. O inspetor deverá se apresentar a UTD, que irá direcionar esse recurso.

Superintendência de Clientes:

- A Superintendência de Clientes não deve recepcionar solicitações de desligamentos realizadas a pedido do cliente;
- Atuar na comunicação ativa com entes públicos e grandes clientes privados;
- Deve disponibilizar o recurso para atuar dentro do COI, garantindo alinhamento e agilidade na comunicação.

Relações Institucionais:

- Manter comunicação ativa com todas as partes relacionadas, garantindo alinhamento e priorização no direcionamento das demandas e no atendimento às solicitações.

4.3.4.4. Nível de contingência: Nível 2

O Nível 2 de contingência caracteriza-se pela manutenção do aumento expressivo das ocorrências, incluindo medidas adicionais de priorização e realocação de equipes, conforme descrito a seguir:

Supervisores de UTD:

- Cabe ao supervisor da UTD a extensão de turno de 2 (duas) horas extras para todas as equipes da prontidão, do comercial (STC e Perdas) e de manutenção preventiva.
- 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 COI poderá solicitar a UTD o apoio para iniciar o despacho descentralizado. Essa atuação deverá ocorrer 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 (D0) contidas na carteira. Nesse nível de contingência, todas as equipes de perdas e manutenção preventiva devem ser direcionadas para atendimento de ocorrências.
- É de responsabilidade da UTD garantir a atualização dos calendários no Field Service do Workforce Management (WFM) e no Portal de Escala.

Gerente do Setor

- O Gerente do Setor da UTD em contingência deve avaliar a necessidade de recursos adicionais e, quando aplicável, mobilizar equipes de outras UTDs do mesmo setor que não estejam em contingência, direcionando-as para o local que requer reforço operacional.
- Caso o Gerente do Setor identifique que a necessidade de recursos excede a capacidade de mobilização possível dentro da sua região, deverá acionar o Superintendente para intermediar a negociação de recursos adicionais provenientes de outros setores da mesma superintendência.

Centro de Operações Integrado – COI:

- A escala de operação dos controladores das regiões afetadas deve ser ajustada para o modelo “Turnão” com as seguintes alterações: antecipação de 1 hora no início do turno regular e extensão de 1 hora ao final do turno para o controlador da manhã; e, para o controlador da tarde, postergação de 1 hora no horário de chegada e extensão de 2 horas ao final do turno. Adicionalmente, deve-se reforçar o COI com controladores extras, considerando a região afetada e o horário previsto para a ocorrência da climatologia adversa.
- Cabe ao COI o direcionamento de controladores exclusivos para atuação em vinculação das UTDs que se encontrem em contingência.
- O COI deve avaliar o remanejamento interno de controladores para o fortalecimento das regiões afetadas pela contingência. 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 (D0) contidas na carteira. Nessa intensidade de contingência, todas as equipes de perdas e manutenção preventiva 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). O COI deve comunicar ao supervisor da UTD 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.

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 direcionamento das notas reguladas para atendimento da EPS, devem ser programadas para o STC apenas notas reguladas de e notas de verificação e nível de tensão com compensação superior a R$3.000,00/dia com atendimento no último dia do vencimento. 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.
- Todas as equipes de Manutenção Preventiva devem ser direcionadas somente para atendimento de ocorrências.

Desempenho do Negócio:

- Cabe ao Desempenho avaliar a saturação de mobilidade de recurso dentro da mesma superintendência e informar a origem do recurso extra das demais superintendências.
- Cabe ao Desempenho simular os impactos e possibilidades de expurgos.
- Manter os portais de acompanhamentos atualizados (SIGO e SIGO Hub).

Supervisores de UTEP:

- Cabe a UTEP com atuação nas regiões afetadas o gerenciamento das ocorrências com pendência de recurso especial (turma pesada, linha viva e poda). Os supervisores das UTEPs devem acompanhar no relatório de recurso especial, onde existe a indicação das

ocorrências com esse tipo de pendência, 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.

- Cabe a UTEP disponibilizar inspetor para apoio às demandas de locais sem acesso e acompanhamento de ocorrências com longa duração. O inspetor deverá se apresentar a UTD, que irá direcionar esse recurso.

Superintendência de Clientes:

- A Superintendência de Clientes não deve recepcionar solicitações de desligamentos realizadas a pedido do cliente;
- Atuar na comunicação ativa com entes públicos e grandes clientes privados;
- Deve disponibilizar o recurso para atuar dentro do COI, garantindo alinhamento e agilidade na comunicação.
- Disponibilizar recurso para realização de Callback.

Relações Institucionais:

- Manter comunicação ativa com as partes relacionadas, assegurando alinhamento e priorização no direcionamento das demandas e no atendimento.

4.3.4.5. Nível de contingência: Nível 3

No nível 3 de contingência, devem ser mantidos todos os direcionamentos estabelecidos no item 4.3.4.4.(nível 2 de contingência), com a inclusão das seguintes ações adicionais:

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 e de verificação de nível de tensão com compensação superior a R$8.000,00/dia com atendimento no último dia do vencimento.

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

4.3.4.6. Nível de contingência: Severo

No Nível Severo de contingência, devem ser mantidos todos os direcionamentos estabelecidos nos níveis anteriores (Itens 5.1.3 e 5.1.4), com a inclusão das seguintes ações adicionais:

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 e de verificação de nível de tensão de compensação superior a R$13.000,00/dia com atendimento no último dia do vencimento.

4.3.4.7. Ações de acordo com o nível de contingência abrangência UTD

O resumo das ações por área encontra-se representado na figura 1 abaixo, em formato visual, facilitando a compreensão imediata das medidas previstas. Ressalta-se, entretanto, que tais representações devem ser interpretadas em conjunto com o plano completo descrito neste documento, uma vez que apenas a leitura integral assegura a correta aplicação das diretrizes e a efetividade das ações em cada nível de contingência.

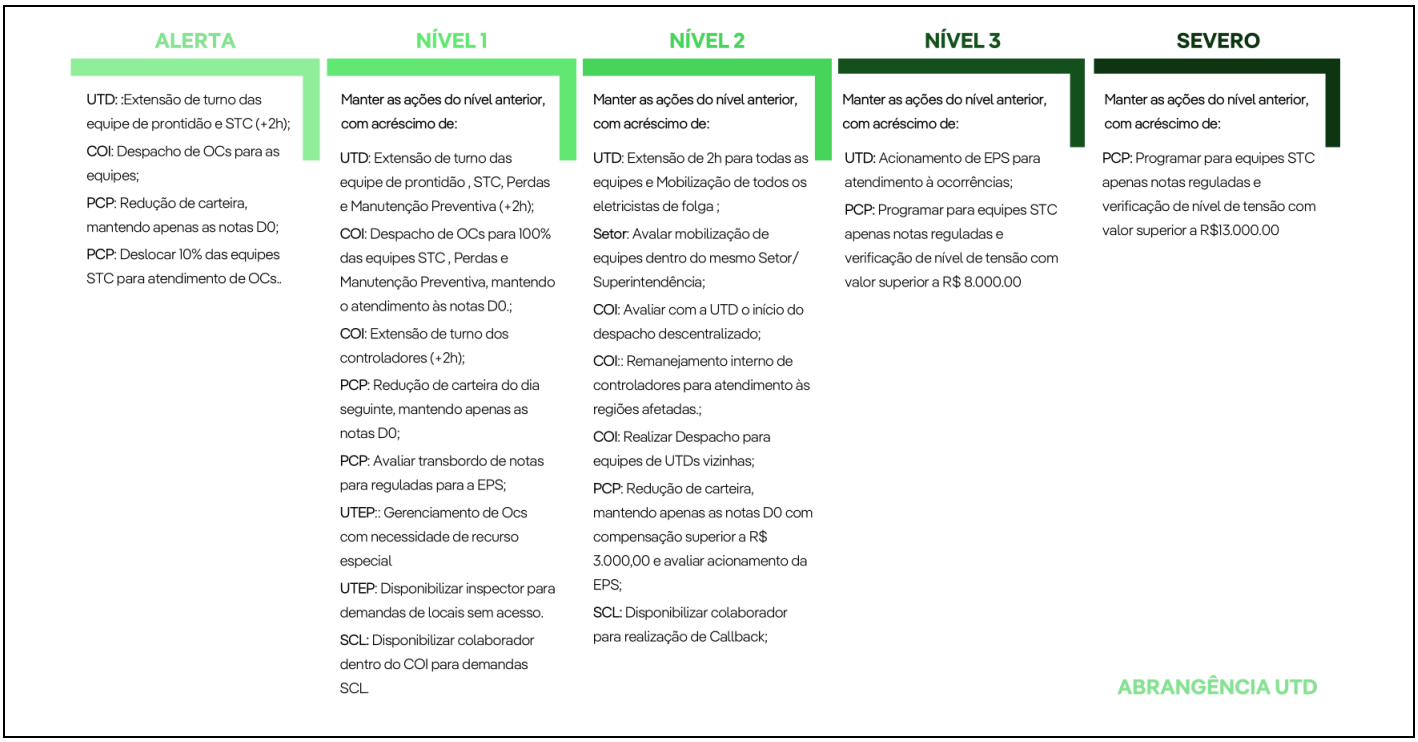


Figura 1 – Ações por nível de contingência – Abrangência UTD

4.3.5. Abrangência Setor

Para a abrangência setor, todas as ações definidas no item 4.3.4 (abrangência UTD) devem ser executadas. Além disso, a partir da intensidade “Nível 1”, deve ser implementada a Sala de Contingência, conforme detalhamento do item 4.3.4.

4.3.6. Abrangência Superintendência

Para a abrangência superintendência, todas as ações definidas no item 4.3.4 (abrangência UTD) devem ser executadas. Além disso, a partir da intensidade “Nível 2”, deve ser implementada a Sala de Contingência, conforme detalhamento do item 4.3.4.

4.3.7. Abrangência Empresa

Para a abrangência empresa, todas as ações definidas no item 4.3.4 (abrangência UTD) devem ser executadas, acrescidas das ações adicionais descritas a seguir.

4.3.7.1. Nível de contingência: Alerta

Centro de Operações Integrado - COI

- Monitorar a saturação dos postos de operação e, quando necessário, realizar remanejamento interno entre regiões. A avaliação deve ser baseada nas informações apresentadas no relatório “Saturação dos postos – COI”.
- Em regiões sob alerta climático, o COI deve avaliar a disponibilidade da estrutura de controladores para definir a necessidade de convocação de profissionais adicionais, considerando a intensidade prevista nas condições climáticas.

Call Center:

- Cabe ao Call Center avaliar a disponibilidade da estrutura de operadores, de forma a definir a necessidade de convocação de reforços, considerando a intensidade da previsão climática e o impacto esperado na demanda de atendimento.

4.3.7.2. Nível de contingência: Nível 1

Centro de Operações Integrado - COI

- Cabe ao COI o direcionamento de controladores exclusivos para atuação em vinculação das UTDs que se encontrem em contingência.

- Cabe ao COI ajustar a escala dos controladores para o modelo “Turnão” com as seguintes alterações: antecipação de 1 hora no início do turno regular e extensão de 1 hora ao final do turno para o controlador da manhã e, para o controlador da tarde, postergação de 1 hora no horário de chegada e extensão de 2 horas ao final do turno.
- Cabe ao COI comunicar à liderança do Centro de Gerência de Redes Inteligentes sobre o nível de contingência para que se inicie as ações de monitoramento definidas para essa área
- Cabe ao COI informar a liderança Sistemas de Informação sobre o nível de contingência para que se inicie as ações de monitoramento definidas para essa área.

Supervisores de UTEPs:

- Cabe as todas as UTEPs (sendo de atuação em áreas afetadas pela contingência ou não) o acompanhamento do relatório das ocorrências com pendência de recurso especial (turma pesada, linha viva e poda). Os supervisores das UTEPs devem acompanhar os relatórios 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.
- Cabe a UTEP realizar o acompanhamento, conforme o item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**.4.6 descreve as responsabilidades entre UTEP e UTD no processo de gestão de atuação de recursos especiais em ocorrências.

Supervisor de Tecnologia da Informação

- 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 julgue necessário.

Centro de Gerência de Redes Inteligentes - 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, repetidoras de rádio, SCADA e comunicação dos equipamentos telecomandados e subestações).
- Para o monitoramento da console de comunicação e repetidoras de rádio, 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.
- 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.

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).
- Cabe ao Desempenho avaliar a saturação de mobilidade de recurso dentro da mesma superintendência e informar a origem do recurso extra das demais superintendências.
- Cabe ao Desempenho simular os impactos e possibilidades de expurgos.

4.3.7.3. 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.

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 **Erro! Fonte de referência não encontrada.**. 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 Contingência, conforme detalhamento do anexo **Erro! Fonte de referência não encontrada.**.

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 17:30, 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 **Erro! Fonte de referência não encontrada.** (Reunião de Checklist da Estrutura do COI).

Superintendência de Clientes:

- Cabe a Superintendência de Clientes 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 da Superintendência de Clientes. Esse colaborador deve responder as solicitações dos clientes e garantir a priorização de atendimento dos casos solicitados.
- Cabe à Unidade de Grandes Clientes 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 **Erro! Fonte de referência não encontrada.** (Reunião de Checklist da Estrutura do COI).

Relações com Imprensa:

- Cabe a área de Relações com Imprensa 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.
- As atribuições das atividades dos colaboradores fornecidos para apoio ao COI estão mais detalhadas no anexo **Erro! Fonte de referência não encontrada.** (Reunião de Checklist da Estrutura do COI).

Programação e Controle da Produção - PCP:

- O PCP deve instaurar a Sala de CallBack, conforme item anexo **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, 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.

Desempenho do Negócio:

- Cabe ao Desempenho a instauração do Núcleo de Vinculação, conforme item anexo **Erro! Fonte de referência não encontrada.**. Cada colaborador deverá ficar responsável por vinculação de no máximo 3 UTDs.
- 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).
- Cabe ao Desempenho avaliar a saturação de mobilidade de recurso dentro da mesma superintendência e informar a origem do recurso extra das demais superintendências.
- Cabe ao Desempenho simular os impactos e possibilidades de expurgos.

4.3.7.4. Nível de contingência: Nível 3

No nível de contingência 3, todos os direcionamentos definidos no item 6.8.3 (nível 2 de contingência) devem ser mantidos, com a inclusão das seguintes ações:

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 9.1 (Reunião de Checklist da Estrutura do COI).

Supervisores de UTEPs:

- Todas as equipes especiais (turmas pesadas, linhas vivas e podas) 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.

4.3.7.5. Nível de contingência: Severo

No nível de contingência Severo todos os direcionamentos definidos no item 6.8.4 (nível 3 de contingência) devem ser mantidos, com a inclusão das seguintes ações:

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.

4.3.7.6. Ações de acordo com o nível de contingência abrangência Empresa

O resumo das ações por área encontra-se representado nas figuras abaixo, em formato visual, facilitando a compreensão imediata das medidas previstas. Ressalta-se, entretanto, que tais representações devem ser interpretadas em conjunto com o plano completo descrito neste documento, uma vez que apenas a leitura integral assegura a correta aplicação das diretrizes e a efetividade das ações em cada nível de contingência.

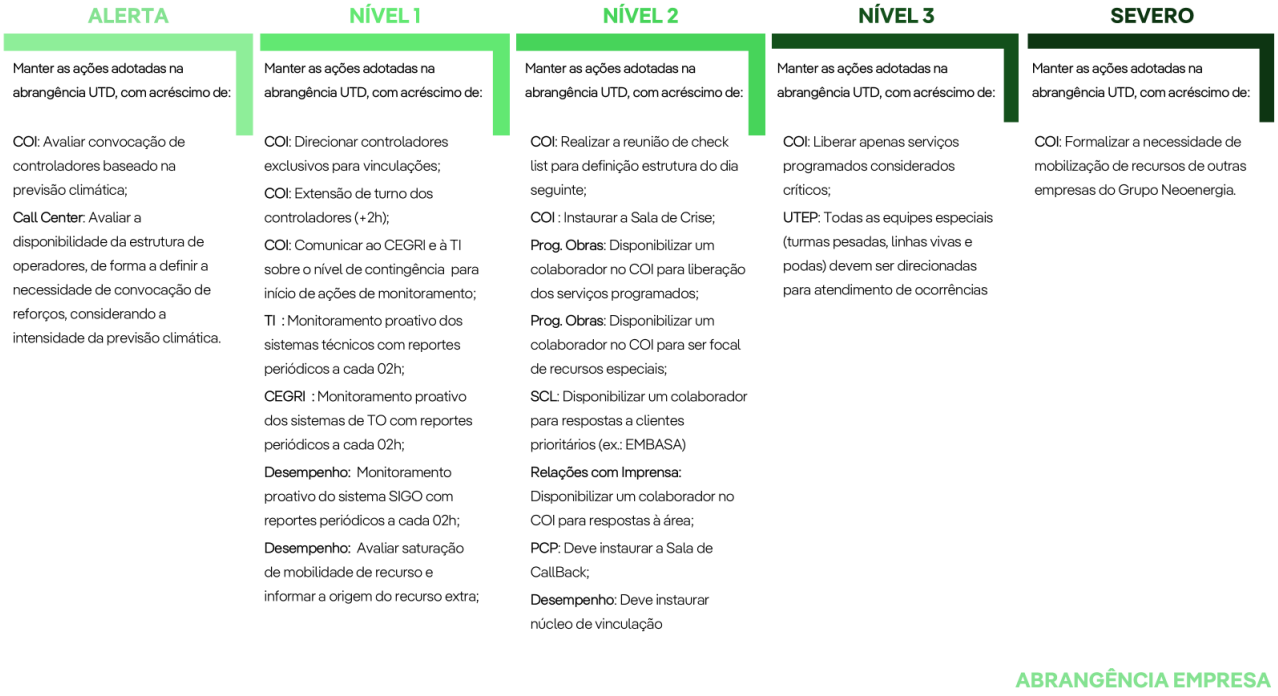


Figura 2 – Ações por nível de contingência – Abrangência Empresa

4.4. Treinamento e Simulações

Este capítulo estabelece a metodologia e o cronograma para a capacitação contínua das equipes envolvidas na gestão de contingências e na resposta a emergências operacionais, com o objetivo de garantir a eficácia deste plano.

Os treinamentos deverão contemplar todos os níveis de atuação previstos no Plano de Contingência, abrangendo desde as equipes internas de operação, manutenção, atendimento e gestão, até os agentes externos envolvidos, como órgãos públicos parceiros. A capacitação

deverá detalhar os procedimentos operacionais aplicáveis a cada nível de contingência — do estado normal ao severo, bem como os protocolos de comunicação interna e externa, assegurando alinhamento, fluidez das informações e resposta coordenada durante eventos críticos.

Os exercícios de simulação serão realizados com uma frequência mínima anual, com cronograma definido no início de cada ano fiscal. Eventos climáticos severos reais também servirão como aprendizado e teste prático do plano. Cada teste ou simulação deverá gerar um relatório contendo:

- Conformidades e não conformidades observadas;
- Tempo de resposta e coordenação entre equipes;
- Adequação dos recursos mobilizados;
- Aderência ao plano e aos procedimentos operacionais;
- Identificação de gargalos, vulnerabilidades e oportunidades de melhoria.

As não conformidades identificadas serão tratadas através de um plano de ação com prazos e responsáveis definidos. Os resultados das simulações e testes servirão como insumo para a revisão e atualização anual do Plano de Contingência, garantindo sua relevância e eficácia contínua.

O processo de avaliação de melhoria contínua deverá ser conduzido de forma sistemática, seguindo os mecanismos descritos a seguir:

1. Consolidação das lições aprendidas, classificando por nível de criticidade e complexidade;
2. Elaboração do plano de ação com prazos e responsáveis definidos;
3. Atualização documental com revisão do plano de contingência;
4. Capacitação e treinamentos, quando necessários;
5. Verificação da implementação das melhorias

4.5. Recursos Financeiros e Materiais

4.5.1. Recursos Financeiros

Anualmente, durante o processo de planejamento orçamentário, as áreas responsáveis realizam a estimativa dos recursos financeiros necessários para a execução das atividades rotineiras, bem como para o atendimento de ocorrências decorrentes de eventos climáticos.

O objetivo dessa previsão é assegurar que situações imprevistas, tais como chuvas intensas, ventos fortes, enchentes e demais condições ambientais adversas, possam ser tratadas com agilidade, segurança e responsabilidade operacional. A definição dos montantes considera, de forma estruturada, a sazonalidade dos meses críticos e o histórico de gastos realizados em exercícios anteriores.

Em situações excepcionais, quando os dispêndios ultrapassam os valores previstos no orçamento, a área gestora deve conduzir os devidos alinhamentos internos para solicitar e viabilizar a liberação de recursos complementares, garantindo transparência, governança e aderência às diretrizes corporativas.

4.5.2. Equipamentos e Materiais Críticos

Esses itens são essenciais para recompor a topologia da rede, restabelecer cargas prioritárias, garantir segurança operacional e possibilitar manobras rápidas durante situações de grande impacto. A relação abaixo contempla os materiais e equipamentos críticos utilizados em contingências, o estoque de segurança é regido pala orientação técnica

Categoria	Materiais / Equipamentos
Transformação e Proteção	Transformadores de distribuição (10–300 kVA); Reguladores de tensão; Religadores automáticos; Disjuntores MT; Relés de proteção; Chaves fusíveis; Chaves seccionadoras; Para-raios; Seccionadores fusíveis; Fusíveis
Condutores e Conexões	Cabos protegidos; Cabos multiplexados; Condutores nus (CAA); Cabos de baixa tensão isolados; Cordoalha de aço para estaiamento; Cabos de descida de aterramento; Chicotes pré-montados; Emendas; Conectores; Terminais; Kits de conexão rápida
Infraestrutura da Rede	Postes (concreto, madeira, metálicos); Cruzetas metálicas e poliméricas; Isoladores (pino, suspensão, pedestal); Ferragens (ganchos, suportes, parafusos, grampos); Bases metálicas para postes; Placas de ancoragem; Braçadeiras; Buchas passantes
Rede Compacta e Subterrânea	Sulcos e espaçadores; Distanciadores; Tubos PEAD; Caixas de inspeção; Emendas termoencolhíveis; Terminais pré-moldados; Tampas e grelhas; Fitas semicondutoras; Solventes de limpeza para cabos CLB-OT-CDS-001.
Manejo Vegetal	Motosserras; Serras de vara; Correntes de reposição; Cordas e cintas; EPIs florestais (perneiras, viseira, luvas anticorte, capacete florestal)
Ferramentas Operacionais	Varas de manobra; Detectores de tensão; Kits de aterramento; Alicates hidráulicos; Guinchos; Talhas mecânicas; Ferramentas manuais (alicate, chave de boca,); Medidores
Comunicação e Apoio Operacional	Rádios; Sistemas satelitais

Tabela 6 – Lista de equipamentos e materiais críticos

4.6. Sistemas de Monitoramento e Gerenciamento

A seguir estão listados os sistemas de gerenciamento e monitoramento utilizados pela Neoenergia Coelba. O uso de sistemas especializados de supervisão, controle e análise é fundamental para permitir a tomada rápida de decisões, priorização de ocorrências, redistribuição de recursos e comunicação em tempo real durante eventos de contingência

Sistema	Descrição	Área Responsável
SCADA – Supervisory Control and Data Acquisition	Sistema principal de supervisão e controle remoto dos elementos da rede de distribuição	Tecnologia Operativa (TO)
OMS – Sistema de Gestão de Ocorrências	Ferramenta dedicada ao registro, classificação e tratamento das interrupções,	Sistemas de Informação (TI)
WFM - Workforce Management System	Gerenciamento da força de trabalho	Sistemas de Informação (TI)
Sistemas de Monitoramento Climático e Meteorológico	Utilizados para antecipação de riscos	Fornecedor Climatempo
Sistemas de Comunicação Operacional	Garantem comunicação contínua entre o Centro de Operações e as equipes de campo,	Tecnologia Operativa (TO)
BI - Status do Sistema	Sistema de BI para acompanhamento de indicadores operacionais durante a contingência.	Sistemas de Informação (TI)

Tabela 7 – Lista de sistemas de Monitoramento e Gerenciamento

4.7. Formalização e Divulgação Interna do Plano

O Plano de Respostas a Eventos Extremos – Contingência é formalizado e disponibilizado internamente de forma clara e acessível a todos os colaboradores e áreas envolvidas em sua execução.

A versão vigente do procedimento encontra-se armazenada no repositório corporativo oficial de documentos, por meio do Sistema de Gestão Normativa (SGN) e/ou na Intranet corporativa da Neoenergia Coelba, assegurando controle de versões, rastreabilidade, integridade das informações e acesso às atualizações mais recentes.

É responsabilidade da área gestora do plano garantir que apenas a versão válida e aprovada esteja disponível para consulta, bem como assegurar a divulgação interna sempre que houver revisão ou atualização do documento.

As evidências de disponibilização interna, incluindo registros de publicação no SGN, links de acesso na intranet e comunicações internas associadas, devem ser mantidas de forma organizada, possibilitando verificação e auditoria regulatória.

4.8. Sistemas de Monitoramento e Gerenciamento

A seguir estão listados os sistemas de gerenciamento e monitoramento utilizados pela Neoenergia Coelba. O uso de sistemas especializados de supervisão, controle e análise é fundamental para permitir a tomada rápida de decisões, priorização de ocorrências, redistribuição de recursos e comunicação em tempo real durante eventos de contingência

5. CONTROLE DE REGISTRO

O Plano de Respostas a Eventos Extremos – Contingência deve ser revisado sempre que necessário, em decorrência de mudanças regulatórias, organizacionais, operacionais ou tecnológicas, bem como de lições aprendidas em eventos de contingência reais ou simulados.

Independentemente da necessidade de ajustes extraordinários, o plano deverá passar por revisão periódica anual, em conformidade com o disposto no Art. 146 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

As revisões devem contemplar a avaliação da efetividade das ações previstas, a aderência aos normativos regulatórios vigentes e a atualização das informações operacionais, organizacionais e de contato constantes neste documento.

Todo o processo de revisão, aprovação e divulgação do plano deverá ser formalmente registrado nos sistemas corporativos de gestão documental, incluindo o Sistema de Gestão Normativa (SGN), assegurando rastreabilidade, versionamento e verificabilidade das alterações realizadas.

A responsabilidade pela condução do processo de revisão e atualização do plano é do Centro de Operações Integradas (COI), com participação das áreas envolvidas na governança e na execução das ações de contingência.

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

5.1. Controle de Versão de Documento

Item	Descrição
Título do documento	Plano de Respostas a Eventos Extremos – Contingência
Código	CLB-OT-CDO-014
Versão	01
Data de emissão	25/02/2026
Área responsável	Centro de Operações Integradas – COI
Vigência	A partir de 25/02/2026

5.2. Aprovação do Documento

Este procedimento foi elaborado, revisado e aprovado pelas áreas responsáveis, conforme quadro abaixo, em atendimento às exigências regulatórias e às diretrizes internas da Neoenergia Coelba.

Etapa	Nome	Cargo	Área
Elaboração	Bruna Elisabete Carvalho Santos Carolina Marques de Cerqueira Souza	Engenheiro Analista	Departamento de Operação do Sistema Elétrico
Revisão	Luis Dartanhan de Oliveira Santos	Engenheiro	Departamento de Operação do Sistema Elétrico
Aprovação	Vanderson Costa Silva	Supervisor	Departamento de Operação do Sistema Elétrico

5.3. Quadro de Assinatura dos Responsáveis Técnicos

Nome	Cargo	Área	Assinatura	Data
Vanderson Costa Silva	Supervisor	Departamento de Operação do Sistema Elétrico	Vanderson Costa Silva Assinado de forma digital por Vanderson Costa Silva Dados: 2026.02.25 11:46:53 -03'00'	25/02/2026

6. REFERÊNCIAS

Não Aplicável.

7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	25/10/2024	Emissão do documento.
01	25/02/2026	Inclusão dos itens : Item 2.1 - dos princípios da REN nº 1.137/2025; Item 2.2 Estrutura de Governança e Fluxo de atuação em Contingência; Item 3.1 Comunicações e Relacionamento com Partes Interessadas; Item 4.1 Identificação e Análise de Riscos para Eventos Extremos; Alteração do Item 4.3.3 da Abrangência Setor Salvador e Metropolitano e das responsabilidades de cada setor; Inclusão do item 4.6 Sistemas de Monitoramento e Gerenciamento; Inclusão do item 4.7 Formalização e Divulgação Interno do Plano; Inserido item 5 Controle de Registro

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DIS-OT-GOV-004 – Plano de Continuidade Operacional

DIS-OT-GOV-008 – Protocolo de Comunicação de Contingência

CLB-OT-CDS-003 – Gestão de Movimentação de Materiais Bases Regionais

DIS-OT-EXE-004 – Desenvolvimento de Ferramentas e Equipamento para Execução

NEO-FRG-GOV-033 – Matriz de Priorização de processos

NEO-PRO-RMI-002 – Relacionamento Institucional e Governamental

CLB-OT-CDS-001- Planejamento de Compras de Materiais (Logística)

9. DOCUMENTOS ANTECESSORES

Não se aplica.

10. ANEXOS

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 assegurar que todos os recursos e processos necessários para o acompanhamento em tempo real estejam validados e operacionais, garantindo que a estrutura funcione conforme o planejado e atenda às exigências do plano de contingência.

10.1.2. Integrantes

As reuniões devem contar com a participação do gerente, supervisores, engenheiros e analistas do Centro de Operações, garantindo alinhamento entre todos os níveis da equipe e assegurando que as decisões sejam tomadas de forma integrada e colaborativa.

10.1.3. Atuação

A reunião de checklist deve ser realizada diariamente pelo Centro de Operações Integradas, em horário definido conforme a necessidade operacional, com o objetivo de planejar e alinhar a atuação para o dia seguinte. Durante a reunião, deve ser definida a alocação dos colaboradores para cada função prevista, garantindo organização, clareza de responsabilidades. As funções incluem:

- Engenheiro de tempo real: A divisão de atuação do engenheiro de tempo real deve ser realizada de forma equilibrada, considerando o nível de contingência estabelecido. O turno dos engenheiros deve ocorrer entre 06:00 e 23:00, com possibilidade de antecipação ou extensão do horário, conforme a necessidade operacional, garantindo cobertura adequada e continuidade das atividades críticas.

- Priorização de compensação: O colaborador focal de compensação deve acompanhar continuamente o relatório do Multômetro, garantindo a priorização das ocorrências com maiores multas previstas. Sua função inclui interagir com os controladores e equipes de front office para direcionar os recursos de campo a essas demandas críticas. O focal de compensação deve ser um colaborador indicado pelo COI, assegurando alinhamento estratégico e redução dos impactos financeiros decorrentes das compensações.

Neoenergia Coelba — **Multômetro**

SUPERINTENDÊNCIA: Todos | SETOR: Todos | UTD: Todos

							TURMAS				COMPENSAÇÃO (R$)					
OC	SETOR	UTD 4.0	ALIMENTADOR	STATUS	CI	DURAÇÃO (h)	TRAB	DESLOC	SEM ACESSO	CHAVE DORMIDA	OC	OC + 5H	OC + 12H	OC + 24H	OC + 48H	POTENCIÓMETRO / HORA
2025_12_36595	SUDOESTE	BRUMADO	RDA-01C2	TRABALHANDO	4093	11,7	1				R$ 10.326	R$ 14.825	R$ 44.505	R$ 225.896	R$ 423.576	R$ 8.237
2025_12_37135	OESTE	NTA MARIA DA VITO	RFM-03V1	TRAMITANDO	1	7,2	Sem Turma	Sem Turma			R$ 26.956	R$ 46.936	R$ 74.910	R$ 122.864	R$ 218.773	R$ 3.996
2025_12_38509	OESTE	NTA MARIA DA VITO	REG-03V2	ESPERA	1	2,1	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ -	R$ 86.013	R$ 166.668	R$ 3.361
2025_12_38528	CENTRO OESTE	ITABERABA	SMI-03Y1	TRABALHANDO	2133	2,1	1				R$ -	R$ -	R$ 31.264	R$ 73.820	R$ 142.927	R$ 2.879
2025_12_38569	CENTRO SUL	VALENÇA	TRN-01M2	TRAMITANDO	798	1,9	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ -	R$ 72.109	R$ 140.244	R$ 2.839
2025_12_37384	OESTE	EDUARDO MAGALH	RDO-03Z2	ESPERA	4	6,4	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ 48.545	R$ 80.948	R$ 145.755	R$ 2.700
2025_12_38489	OESTE	NTA MARIA DA VITO	PDI-03J4	ATENDENDO	1	2,1		1			R$ -	R$ -	R$ -	R$ 67.682	R$ 130.955	R$ 2.636
2025_12_37212	OESTE	EDUARDO MAGALH	RAG-03S2	TRAMITANDO	1	7,0	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ 48.133	R$ 79.303	R$ 141.642	R$ 2.597
2025_12_38026	CENTRO SUL	VALENÇA	VAL-01V6	ESPERA	1	3,7	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ 36.200	R$ 64.759	R$ 121.878	R$ 2.380
2025_12_37966	OESTE	EDUARDO MAGALH	CIC-03X5	TRAMITANDO	1	4,0	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ 19.791	R$ 36.071	R$ 63.981	R$ 119.800	R$ 2.326
2025_12_38623	SUDOESTE	ITAPETINGA	ITG-01N5	ESPERA	196	1,9	Sem Turma	Sem Turma			R$ 2.649	R$ 14.433	R$ 30.337	R$ 58.732	R$ 114.220	R$ 2.312
2025_12_38317	SALVADOR	PERIPERI	FNV-01V1	ESPERA	774	4,8	Sem Turma	Sem Turma			R$ 12	R$ 16.887	R$ 30.413	R$ 52.782	R$ 97.520	R$ 1.864
2025_12_38601	SUL	TEIXEIRA DE FREITAS	ALC-01N2	ESPERA	1	1,8	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ -	R$ 43.007	R$ 83.773	R$ 1.699
2025_12_38171	METROPOLITANA	LAURO DE FREITAS	LDF-01L1	TRAMITANDO	574	3,6	Sem Turma	Sem Turma			R$ 3	R$ 13.766	R$ 25.653	R$ 46.031	R$ 86.787	R$ 1.698
2025_12_38536	SALVADOR	PIRAJÁ	IPG-01C5	TRABALHANDO	713	1,9	1				R$ -	R$ 10.715	R$ 22.424	R$ 42.495	R$ 82.638	R$ 1.673
2025_12_34887	OESTE	EDUARDO MAGALH	DIA-03S3	TRABALHANDO	8	27,3	1				R$ 41.342	R$ 49.044	R$ 59.827	R$ 78.311	R$ 115.280	R$ 1.540
2025_12_37615	METROPOLITANA	CAMAÇARI	PDF-01V2	ESPERA	100	5,6	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ 20.421	R$ 34.736	R$ 63.368	R$ 1.193
2025_12_38228	NORTE	JACOBINA	JCB-03N3	ESPERA	737	3,0	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ 8.256	R$ 15.968	R$ 29.188	R$ 55.629	R$ 1.102
2025_12_37300	SALVADOR	PIRAJÁ	CAJ-01P4	ESPERA	359	6,7	Sem Turma	Sem Turma			R$ 5.546	R$ 9.373	R$ 16.171	R$ 26.796	R$ 48.045	R$ 885
2025_12_38636	METROPOLITANA	CAMAÇARI	GBA-01F1	DESLIG.PROG.	401	1,4	Sem Turma	Sem Turma			R$ -	R$ -	R$ 10.563	R$ 20.357	R$ 39.932	R$ 816
2025_12_36730	CENTRO	CONCEIÇÃO DO COITI	VLN-01N6	ATENDENDO	1	8,9		1			R$ 6.340	R$ 10.120	R$ 15.411	R$ 24.481	R$ 42.622	R$ 756

Figura 3 – Relatório do Multômetro

- Liberação de serviços programados:_O colaborador focal para liberação de serviços programados deve identificar os serviços críticos que não podem ser interrompidos, elaborar uma lista de priorização e encaminhá-la ao engenheiro de tempo real da localidade para garantir a liberação adequada. Essa função é essencial para assegurar a continuidade das atividades estratégicas e minimizar impactos operacionais. O focal de recurso especial deve ser um colaborador indicado pela área de Programação de Obras, garantindo alinhamento entre planejamento e execução.

- Ocorrências de longa duração: O colaborador focal para ocorrências de longa duração deve acompanhar continuamente o painel “BI Gestão do Tempo Real – Ocorrências”, garantindo a priorização das ocorrências com maior tempo de interrupção. A cada 3 horas, deve ser divulgado no grupo de mensagens através do WhatsApp ou Teams um relatório contendo as 15 ocorrências mais antigas da companhia, assegurando visibilidade e agilidade na tomada de decisão. O focal de ocorrências de longa duração deve ser um colaborador indicado pelo COI, garantindo alinhamento estratégico e foco na redução dos impactos aos indicadores.

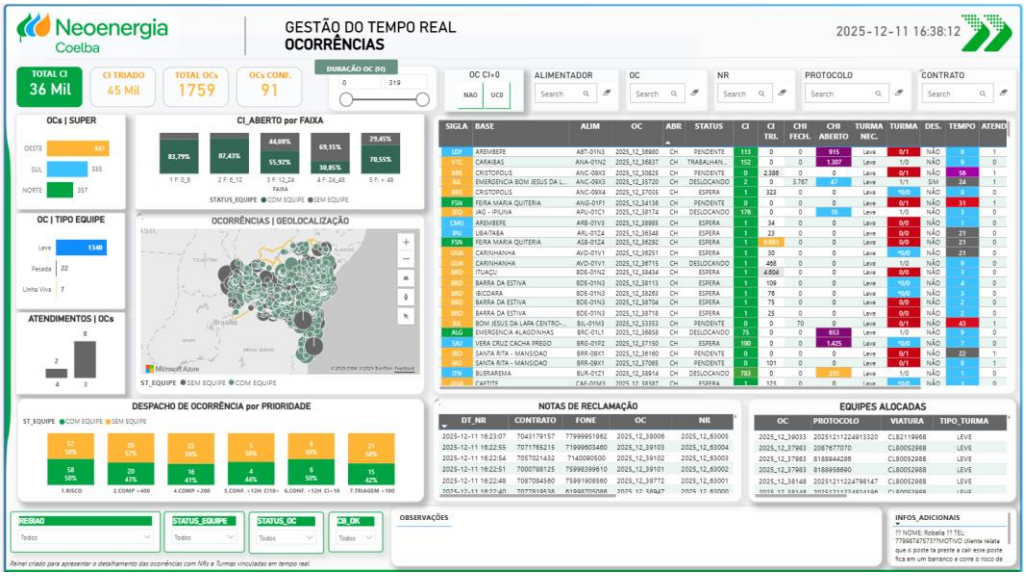


Figura 4 – BI Gestão do Tempo Real – Ocorrências de longa duração.

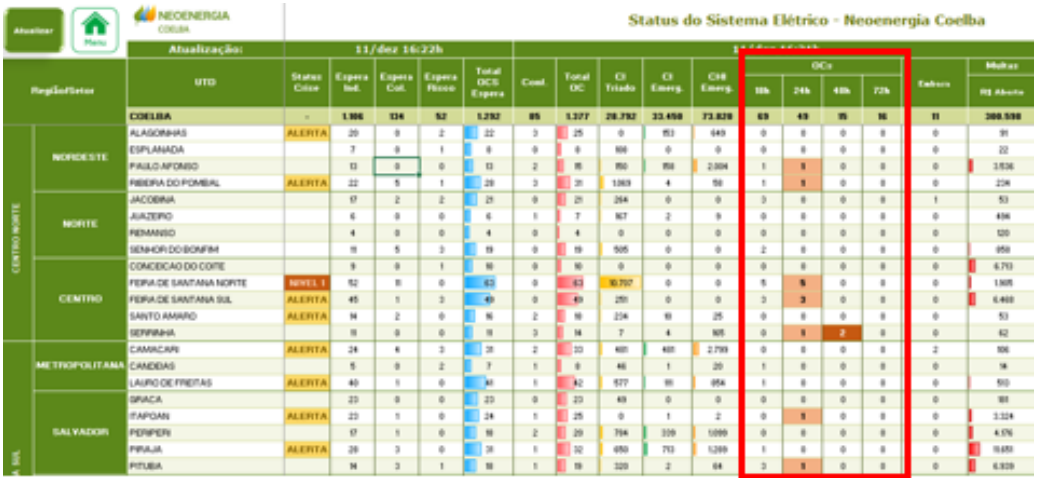


Figura 5 – Sigo Gestão DEC e FEC/ OCs de longa duração

- Recurso especial: o focal de ocorrências com pendência de recurso especial deve acompanhar o “BI Gestão do Tempo Real - 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.

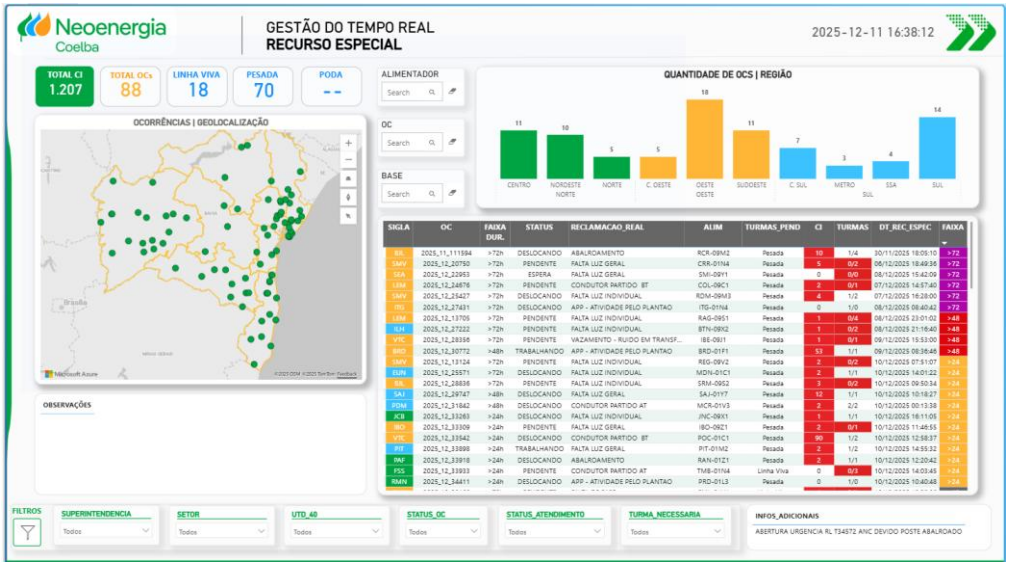


Figura 6 – BI Gestão do Tempo Real - Recurso Especial

- Focal para demandas da Superintendência de Clientes: o focal de atendimento deve atuar nas solicitações indicadas pela Superintendência 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 deve ter habilidade e perfil de consultar as informações nos sistemas do OMS. O focal deve ser indicado pela própria área.

- 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 OMS e deve ser indicado pela Unidade de Grandes Clientes.

- 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.

10.1.4. Formulário da Reunião de Checklist

Neoenergia Coelba	MACROPROCESSO: CDO – Controle e Desempenho Operacional	CODIGO:	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PAG.:
SUBPROCESSO: Procedimento de Contingência		DATA DE APROVAÇÃO:	
DESCRIÇÃO: Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência		APROVADOR	

Formulário da Reunião de Checklist

Gerente responsável: _____

Data: _____

Hora: _____

Nível de contingência: _____

Definição das atividades:

Divisão do Tempo Real		Divisão das Funções de Apoio	
Setor	**Nome**	**Função**	**Nome**
Centro		Priorização de Compensação	
Nordeste		Longa duração Bahia	
Norte		Recurso Especial	
Sul		Liberação de serviços programados	
Centro Sul		Focal para demandas do CGR	
Salvador		Focal para EMBASA	
Metropolitana		Focal para Imprensa / Midias Sociais / RIG	
Centro Oeste		Retenção de DSES	
Oeste		Produtividade do STC	
Sudoeste		Vinculação / Limpeza de Tela	

Supervisor:

Internal Use

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 chamador deve obedecer a relação abaixo de acordo com a intensidade da contingência:

Intensidade da contingência	Quantidade de integrantes
Nível 2	10 colaboradores + 1 coordenador
Nível 3	15 colaboradores + 1 coordenador
Severo	20 colaboradores + 1 coordenador

Tabela 4 – Quantidade de colaboradores nível de intensidade da contingência

10.2.3. Atuação

A sala de Callback deverá permanecer em funcionamento durante todo o período administrativo, garantindo a continuidade das atividades de contato com os clientes. Compete ao coordenador da sala organizar e distribuir as localidades de atuação, definindo quais colaboradores serão responsáveis pelas ligações em cada região. Para orientar essa distribuição, deverá ser utilizado o relatório “Prioridade de Ligação” do sistema Sigo Gestão DEC e FEC (figura 7), assegurando que os atendimentos sejam realizados conforme critérios previamente definidos e priorizados.

NEOENERGIA COELBA — OC's Em Espera Para Ligação — Menu

OC	OC ID	NOME	TELEFONE	UTD	PRIORIDADE	CB	CI ESTIMADO	CHI ESTIMADO	RECLAMAÇÃO	DT INICIO
2025_12_50693	23153937	LIVIA CONCEICAO PINHEIRO DOS SANTOS	(71) 33866973) (	PITUBA	NÃO	NÃO	1	18	SCILACAO DE TENSA	15-12-2025 17:47:38
2025_12_50702	23153946	MAURICIO MARCOLINO DA ROCHA	A-(71) 999037622	ITAPOAN	NÃO	NÃO	1	18	AL DE SERVICO PAR	15-12-2025 17:50:57
2025_12_50712	23153956	LUCIANA ALVES DE JESUS	AMADA-(71) 9938	JACOBINA	NÃO	NÃO	1	17	FALTA LUZ GERAL	15-12-2025 17:57:30
2025_12_50719	23153963	MARGARETH CAZUMBA	9221) (MARILENE	ITAPOAN	NÃO	NÃO	1	17	SCILACAO DE TENSA	15-12-2025 17:59:15
2025_12_50720	23153964	ELTON VACARO ZANELLA	118431) (DIRCEU	LUIS EDUARDO MAGALHAES	NÃO	NÃO	1	17	FALTA DE FASE	15-12-2025 17:59:31

Figura 7 – Relatório “Prioridade Ligação” (SIGO Gestão DEC e FEC)

Durante o contato com o cliente, o chamador deve validar se a reclamação registrada é procedente, analisando tanto a ocorrência indicada no sistema OMS (como falta de energia individual, condutor BT partido, poste inclinado, entre outras) quanto a situação relatada pelo cliente. Caso a ocorrência ainda não tenha sido normalizada, mas se trate de uma situação

diferente daquela inicialmente registrada, o chamador deverá atualizar a reclamação real no sistema OMS para a opção que corresponda à informação fornecida pelo cliente, registrando também, nas observações da ocorrência, os detalhes complementares necessários. Além disso, o chamador deve registrar nas observações os códigos específicos relacionados à situação identificada durante o contato, conforme a tabela de referência apresentada a seguir.

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

Tabela 5 – Códigos com indicação da situação relatada pelo cliente.

É fundamental que os chamadores possuam perfil necessário para encerrar a ocorrência no sistema OMS nos casos em que o fornecimento do consumidor já tiver sido normalizado. Caso haja algum chamador sem esse perfil, cabe ao coordenador da sala de Callback definir outra pessoa que vai encerrar essas ocorrências.

10.3. Anexo 3 – Núcleo de Vinculação

10.3.1. Objetivo

Vincular (agrupar) ocorrências que, com base em evidências, indiquem tratar-se do mesmo defeito.

10.3.2. Integrantes

Desempenho definir os integrantes do Núcleo de Vinculação, podendo incluir colaboradores da própria área ou profissionais convocados de outras unidades. A quantidade de vinculadores deverá seguir a relação abaixo, conforme a intensidade da contingência.

Intensidade da Contingência	Quantidade de Integrantes
Nível 2	5 vinculadores + 1 coordenador
Nível 3	7 vinculadores + 1 coordenador
Severo	10 vinculadores + 1 coordenador

Tabela 6 – Quantidade de colaboradores por nível de intensidade.

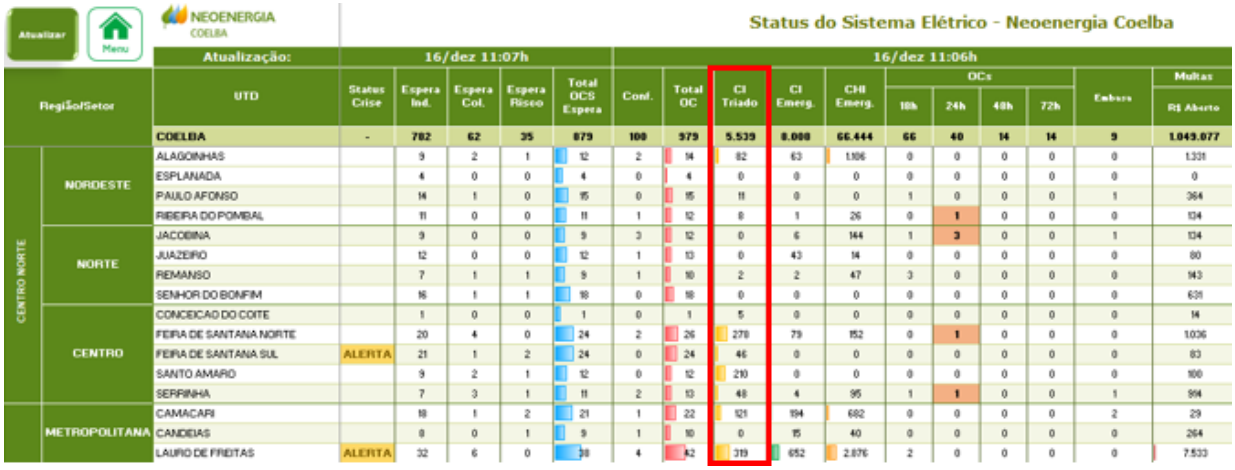
10.3.3. Atuação

É responsabilidade do coordenador do Núcleo de Vinculações definir a distribuição das regiões em que cada vinculador irá atuar.

Os vinculadores poderão realizar a análise das ocorrências para fins de vinculação com base em quatro critérios distintos, que serão detalhados a seguir.

10.3.3.1. Ocorrências que estão em triagem pelo sistema OMS

- 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 sistema OMS 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.



Status do Sistema Elétrico - Neoenergia Coelba

Região/Setor		UTD	Status Crise	Espera Ind.	Espera Col.	Espera Risco	Total OCS Espera	Cond.	Total OC	CI Triado	CI Emerg.	CHI Emerg.	OCs 18h	OCs 24h	OCs 48h	OCs 72h	Embaixo	Multas R$ Aberto
		Atualização:	16/dez 11:07h					16/dez 11:06h										
		COELBA	-	782	62	35	879	100	979	5.539	8.080	66.444	66	40	14	14	9	1.049.077
CENTRO NORTE	NORDESTE	ALAGOINHAS		9	2	1	12	2	14	82	63	1.106	0	0	0	0	0	1.331
		ESPLANADA		4	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		PAULO AFONSO		14	1	0	15	0	15	11	0	0	1	0	0	0	1	364
		RIBEIRA DO POMBAL		11	0	0	11	1	12	0	1	26	0	1	0	0	0	134
	NORTE	JACOBINA		9	0	0	9	3	12	0	6	144	1	3	0	0	1	134
		JUAZEIRO		12	0	0	12	1	13	0	43	14	0	0	0	0	0	80
		REMANSO		7	1	1	9	1	10	2	2	47	3	0	0	0	0	143
		SENHOR DO BONFIM		16	1	1	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	631
	CENTRO	CONCEICAO DO COITE		1	0	0	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	14
		FEIRA DE SANTANA NORTE		20	4	0	24	2	26	278	79	152	0	1	0	0	0	1.036
		FEIRA DE SANTANA SUL	ALERTA	21	1	2	24	0	24	46	0	0	0	0	0	0	0	83
		SANTO AMARO		9	2	1	12	0	12	210	0	0	0	0	0	0	0	100
		SERRINHA		7	3	1	11	2	13	48	4	95	1	1	0	0	1	994
	METROPOLITANA	CAMACARI		18	1	2	21	1	22	121	194	682	0	0	0	0	2	29
		CANDEIAS		8	0	1	9	1	10	0	15	40	0	0	0	0	0	264
		LAURO DE FREITAS	ALERTA	32	6	0	38	4	42	319	652	2.876	2	0	0	0	0	7.533

Figura 8 – SIGO Gestão DEC e FEC destacado a coluna “CI Triado”.

10.3.3.2. 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.

Atualizar | Menu | NEOENERGIA COELBA | Status do Sistema Elétrico

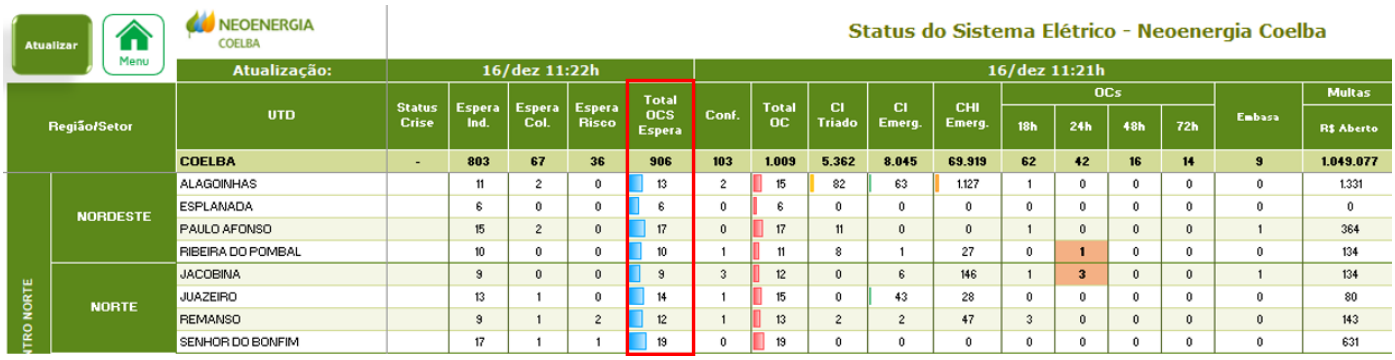
Atualização: 16/dez 11:22h

Região/Setor		UTD	Status Crise	Espera Ind.	Espera Col.	Espera Risco	Total OCS Espera	OCs Lote	Sem contato	OCs Conj. Prioritários: Espera Emerg.	OCs Conj. Prioritários: Conf. Emerg.	OCs Conj. Prioritários: SI	Perda de Carga	OCS Clientes Chaves Dormidas	OCs com Possível Vinculação	Conf.	Total OC	OC's Conjuntos Em Alerta	CI Triado	CI Emerg.	C Em
		COELBA	-	803	67	36	906	0	894	214	22	9	0	10	12	103	1.009	87	5.362	8.045	69.
TRO NORTE	NORDESTE	ALAGOINHAS		11	2	0	13	0	13	0	0	0	0	0	0	2	15	0	82	63	1
		ESPLANADA		6	0	0	6	0	6	1	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	
		PAULO AFONSO		15	2	0	17	0	17	4	0	0	0	1	0	0	17	0	11	0	
		RIBEIRA DO POMBAL		10	0	0	10	0	10	3	1	1	0	0	0	1	11	0	8	1	
	NORTE	JACOBINA		9	0	0	9	0	9	6	3	1	0	1	0	3	12	0	0	6	1
		JUAZEIRO		13	1	0	14	0	14	0	0	0	0	2	0	1	15	0	0	43	
		REMANSO		9	1	2	12	0	12	0	0	0	0	0	0	1	13	12	2	2	
		SENHOR DO BONFIM		17	1	1	19	0	18	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	

Figura 9 – Relatório Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC).

10.3.3.3. 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 sistema OMS se é possível realizar alguma vinculação.



Atualizar | Menu | NEOENERGIA COELBA | Status do Sistema Elétrico - Neoenergia Coelba

Região/Setor		UTD	Status Crise (Atualização: 16/dez 11:22h)	Espera Ind.	Espera Col.	Espera Risco	Total OCS Espera	Conf. (16/dez 11:21h)	Total OC	CI Triado	CI Emerg.	CHI Emerg.	OCs 18h	OCs 24h	OCs 48h	OCs 72h	Embasa	Multas R$ Aberto
		COELBA	-	803	67	36	906	103	1.009	5.362	8.045	69.919	62	42	16	14	9	1.049.077
TRO NORTE	NORDESTE	ALAGOINHAS		11	2	0	13	2	15	82	63	1.127	1	0	0	0	0	1.331
		ESPLANADA		6	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		PAULO AFONSO		15	2	0	17	0	17	11	0	0	1	0	0	0	1	364
		RIBEIRA DO POMBAL		10	0	0	10	1	11	8	1	27	0	1	0	0	0	134
	NORTE	JACOBINA		9	0	0	9	3	12	0	6	146	1	3	0	0	1	134
		JUAZEIRO		13	1	0	14	1	15	0	43	28	0	0	0	0	0	80
		REMANSO		9	1	2	12	1	13	2	2	47	3	0	0	0	0	143
		SENHOR DO BONFIM		17	1	1	19	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	631

Figura 10 – Relatório Status Sistema (SIGO Gestão DEC e FEC)

10.3.3.4. 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 sistema OMS se é possível realizar alguma vinculação.

10.4. Anexo 4 – Sala de Contingência

10.4.1. Objetivo

O objetivo da Sala de Contingência 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 contingência e da intensidade, e os integrantes convidados que participarão da reunião quando forem indicados pelos integrantes fixos.

10.4.3. Integrantes fixos

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

10.4.4. 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 – Integrantes convidados por nível de intensidade e abrangência setor.

	Abrangência Superintendência		
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 Rel. 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 P&O			X
Gerente de Gestão da Receita		X	X

Tabela 8 - Integrantes convidados por nível de intensidade e abrangência superintendência.

	Abrangência Empresa		
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 Rel. 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
Gerente de Gestão da Receita		X	X

Tabela 9 - Integrantes convidados por nível de intensidade e abrangência empresa.

10.4.5. Atuação

A Sala de Contingência deve ser instaurada pelo COI quando a contingência atingir intensidade Nível 2 e apresentar abrangência mínima de Setor. As reuniões da Sala de Contingência devem ocorrer diariamente, ao final do dia, com a participação dos integrantes fixos e dos convidados previamente indicados.

Compete aos gerentes dos setores apresentar as informações referentes aos recursos extras, incluindo equipes em regime de hora extra ou disponibilizadas por outras regiões, bem como os recursos regulares previstos para o dia seguinte, conforme exemplificado na Tabela 10.

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

Tabela 10 – Modelo tabela recursos.

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 10.4.4, caso o comitê de integrantes fixos julgue necessário.

Cabe ao Desempenho do Negócio a apresentação de um relatório com a quantidade de recurso apresentada por cada UTD no dia. Caso tenha ocorrido Sala de Contingência 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 Contingência 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.

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:

Atividades	Intensidade da Contingência	
	Normal/ Alerta	≥ Nível 1
Garantir as inforações 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 de prioridades	UTD	UTEP
Acompanhar a Alocação das equipes (em até 2h)	UTD	UTEP
Direcionar técnicos ou eletricistas para visitar as Ocs com probabilidade de necessidade de recurso especial e mapear a viabilidade de atendimento	UTD	UTEP
Apoiar na interlocução entre equipe de campo e COI	UTD	UTEP
Validar Ocs , eventos e CHI	UTD	UTD
Reportar status de execução das OCs	UTD	UTEP

Tabela 11: Atuação de recursos especiais em ocorrências de acordo com o nível de intensidade da contingência.

Para contingências 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.

Para contingências de abrangência empresa, todas as UTEPs (sendo de atuação em áreas afetadas ou não pela contingência), devem assumir as atribuições contidas na Tabela 11 a partir do nível 1 de intensidade da contingência.

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 contingência. 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 deles, 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
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
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
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 até 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
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.

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 contingências na empresa. A figura 11 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).

Cabe ao Desempenho do Negócio deliberar, durante o período de contingência, 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, 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 Setor que receberá as equipes.

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.

10.8. Anexo 8 - Plano de Mobilização entre empresas do grupo Neoenergia

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 contingência na Neoenergia Coelba.

A figura 12 apresenta o fluxograma de atuação para implementar o plano de mobilização de equipes entre empresas do grupo Neoenergia. Já a figura 13 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).

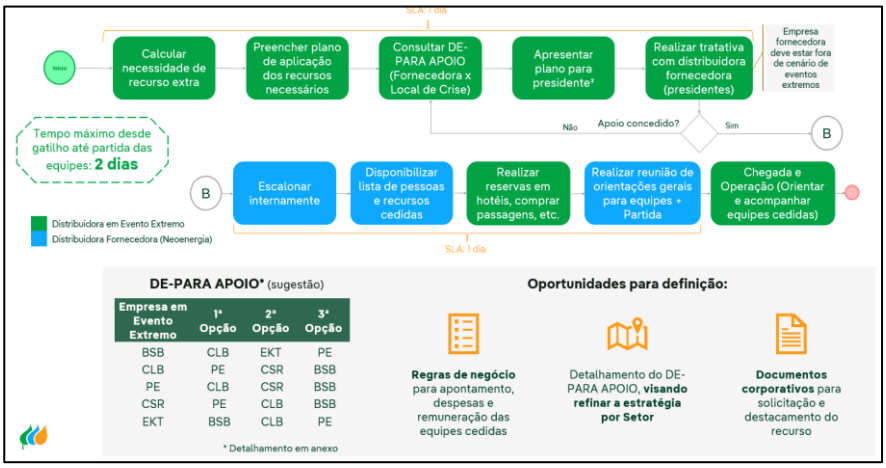


Figura 12 – Fluxograma de atuação para implementação do plano de mobilização.

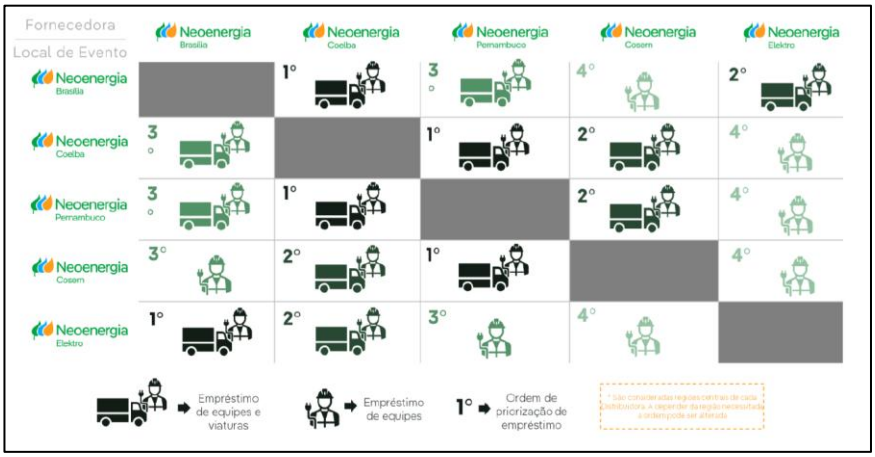


Figura 13 – Plano de mobilização entre empresas do grupo Neoenergia.