


	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 1/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. RESPONSABILIDADES (VISÃO GERAL)	3
3. DEFINIÇÕES	4
4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS (VISÃO MACRO)	5
5. ATUAÇÃO DAS ÁREAS EM PRÉ CONTINGÊNCIA	5
5.1. DESEMPENHO DO NEGÓCIO	5
5.2. CENTRO DE OPERAÇÕES (COI)	6
5.3. PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA	6
5.4. GRANDES CLIENTES E PODER PÚBLICO	6
5.5. COMUNICAÇÃO EXTERNA	7
5.6. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	7
5.7. ATENDIMENTO	7
5.8. SUPERINTENDÊNCIA OPERACIONAL (SOP)	7
6. DEFINIÇÃO DA CONTINGÊNCIA	8
6.1. ALGORITMO DE CRISE	9
6.2. SALA DE SOLUÇÕES	10
6.3. DURANTE A CRISE	12
6.3.1. DESEMPENHO DO NEGÓCIO	12
6.3.2. CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS	12
6.3.3. PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA	13
6.3.4. GRANDES CLIENTES E PODER PÚBLICO	13
6.3.5. COMUNICAÇÃO EXTERNA	14
6.3.6. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	14
6.3.7. REGULAÇÃO TÉCNICA E COMERCIAL	14
6.3.8. SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES	15
7. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA	17
7.1. ESTADO DE ALERTA	17
7.2. CRISE 1	17

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 2/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

7.3. CRISE 2.....	18
7.4. CRISE 3.....	18
7.5. CRISE SEVERA	19
8. APÓS A CRISE	19
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
10. CONTROLE DE REGISTROS	20
11. CONTROLE DE ALTERAÇÕES.....	20
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS	20
13. DOCUMENTOS ANTECESSORES	20
14. ANEXO	20

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 3/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

1. OBJETIVO

Estabelecer o Plano de Contingência para resposta a situações de crise operacional, definindo **critérios de detecção, níveis de severidade, responsabilidades e fluxos de governança e comunicação**, com foco na normalização rápida do fornecimento e na mitigação de riscos operacionais, regulatórios e de imagem.

2. RESPONSABILIDADES (VISÃO GERAL)

Consolidação de responsabilidades por área. Em outras seções deste documento, há detalhes sobre os papéis exercidos por cada setor de acordo com o período em relação à contingência.

- **Desempenho do Negócio**

- Monitorar previsões meteorológicas e emitir alertas para COI, UTD/UTEP e Atendimento;
- Planejar mobilização de equipes;
- Garantir funcionamento de painéis/dashboards;
- Coordenar reports e boletins;
- Apoiar priorização por criticidade/compensações.

- **Centro de Operações Integradas (COI)**

- Monitorar painel de crise; deflagrar início e nível da crise;
- Comunicar lideranças;
- Dimensionar postos de operação e priorizar atendimentos por natureza/abrangência;
- Redirecionar equipes (comerciais, programação, outras UTDs).

- **Programação e Logística**

- Projetar itens críticos e abastecimento de bases/viaturas;
- Ajustar MRP e rotinas de suprimento, caso necessário;
- Garantir suprimento de materiais em todas as Unidades Territoriais de Distribuição (UTD).

- **Grandes Clientes e Poder Público (DGC)**


	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 4/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Centralizar relacionamento com grandes clientes/entes públicos;
- Comunicar por WhatsApp/Call-back/E-mail conforme criticidade.
- **Comunicação Externa**
 - Definir estratégia de comunicação e crise de imagem com unidades corporativas;
 - Emitir informações oficiais (mídias/redes sociais).
- **Relações Institucionais (RIG)**
 - Centralizar relacionamento com stakeholders institucionais; apoiar QG e comunicação com poder público.
- **Atendimento (Presencial/Backoffice/CallCenter)**
 - Dimensionar reforços e ajustar turnos/pausas;
 - Executar call-back e retenção para evitar deslocamentos improcedentes.
- **Superintendência de Operações (SOP)**
 - Disponibilizar viaturas/materiais críticos; mobilizar STC/podas/linhas vivas/manutenção;
 - Acionar recursos especiais e coordenar realocações entre UTDs.
- **Regulação Técnica e Comercial (RTC)**
 - Identificar eventos relevantes e conduzir comunicações com a ANEEL, conforme critérios internos derivados do Ofício 028/2021-SFE/ANEEL;
 - Submeter textos ao QG e definir públicos após envio.

3. DEFINIÇÕES

Tabela 1. Definição de acrônimos utilizados no documento

Sigla	Definição
-------	-----------

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 5/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

STN	Superintendência Técnica
SOP	Superintendência de Operações
SCL	Superintendência de Clientes
COI	Centro de Operações
UTD	Unidade Territorial de Distribuição
UTEP	Unidade Territorial de Expansão e Preservação
STC	Serviço Técnico Comercial
CI	Clientes Interrompidos
EPS	Empresa Prestadora de Serviço
OCS	Ocorrências
LI	Limite Inferior
LS	Limite Superior

4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS (VISÃO MACRO)

De forma sucinta, as etapas esperadas durante o processo são as seguintes:

- 1) **Pré-Contingência** – preparação (monitoramento, previsão, materiais, equipes, TI/TO, SCADA).
- 2) **Definição/Detecção** – algoritmo de crise e decisão humana (Gerente do COI).
- 3) **Governança da Crise** – instalação do **QG de Soluções** (sala de guerra) e boletins.
- 4) **Resposta Operacional e ao Cliente** – priorização/mobilização/comunicação.
- 5) **Encerramento e Pós-Crise** – normalização, **Fast RCA**, lições aprendidas e ajustes.

5. ATUAÇÃO DAS ÁREAS EM PRÉ CONTINGÊNCIA

A preparação para situações de crise é um processo contínuo presente em grande parte das atividades da Neoenergia Brasília. Assim, por exemplo, os investimentos em novas tecnologias de recomposição, manutenção preventiva, reforma de redes e substituição de equipamentos, além da busca contínua por excelência dos processos gerenciais, podem ser, sob esse ponto de vista, considerados como ações preparatórias para situações contingenciais. Nesse documento, entretanto, serão consideradas somente aquelas ações tomadas especificamente com foco na resposta a situações de crise. Nas próximas seções, listam-se as ações a serem executadas pelos setores operacionais e de relacionamento com o cliente antes do período de crise.

5.1. DESEMPENHO DO NEGÓCIO

Em preparação para situações de crise, cabe ao Departamento de Desempenho do Negócio:

- Monitorar as previsões meteorológicas e emitir, com antecedência, alertas para o COI, para as UTD e para a área de Atendimento;
- Em caso de previsão de eventos severos, a comunicação com o COI, com as UTD e com o Atendimento deve se dar por WhatsApp e ligação telefônica;

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 6/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Com base na previsão climática, prever a mobilização de equipes, incluindo reforços, se for o caso;
- Garantir o correto funcionamento dos painéis (aplicativos) operacionais e gerenciais;
- Em caso de previsão de evento severo, alertar ao COI da necessidade de minimizar a quantidade de ocorrências abertas acumuladas (evitar estoque entre um dia e outro);
- Apoiar o Departamento de Grandes Clientes na atualização da base de clientes sob sua responsabilidade;
- Reforçar com toda a empresa o cumprimento dos protocolos de comunicação definidos nesse documento para que não haja excesso de ligações no COI buscando informações sobre a crise;
- Manter atualizadas as informações de contato dos representantes das áreas internas que irão compor o Quartel General de Soluções – QG de Soluções.

5.2. CENTRO DE OPERAÇÕES (COI)

Em preparação para situações de crise, cabe ao Centro de Operações Integradas (COI):

- Monitorar continuamente o painel de crise e a disponibilidade de equipes frente à quantidade de ocorrências abertas ou em atendimento;
- Em caso de previsão de evento severo, garantir que não exista a necessidade de retorno de configuração do sistema de distribuição com manobras pendentes e/ou circuitos impedidos/bloqueados aguardando manobra;
- Em caso de previsão de evento severo, analisar as intervenções programadas quanto à sua necessidade e conveniência;
- Em caso de previsão de evento severo, garantir a adequada mobilização de pessoal (operadores, pilotos, engenheiros etc.) como contrapartida à mobilização de equipes de campo prevista pelo Desempenho;
- Garantir que os Postos de Operação Backup estejam em perfeitas condições de funcionamento (infraestrutura e sistemas TI e TO);
- Solicitar mobilizações extras, se necessárias, antes do período de crise para minimizar o volume de ocorrências que passam de um dia para o outro de forma a garantir o menor estoque de ocorrências possível no início da crise.

5.3. PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA

Em preparação para situações de crise, cabe ao Departamento de Programação e Logística:

- Desenvolver projeção visando garantir os itens críticos em cenário de crise.

5.4. GRANDES CLIENTES E PODER PÚBLICO

Em preparação para situações de crise, cabe ao Departamento de Grandes Clientes:

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 7/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Garantir a atualização das informações de contato dos executivos de carteira do Departamento junto ao COI;
- Em caso de previsão de evento severo, planejar mobilização extra de pessoal, caso necessária;

5.5.COMUNICAÇÃO EXTERNA

Em preparação para situações de crise, cabe ao Departamento de Comunicação Externa:

- Garantir a atualização das informações de contato dos responsáveis pelo Departamento junto ao COI;
- Em caso de previsão de evento severo, planejar mobilização extra de pessoal, caso necessária, e comunicar à Unidade Corporativa de Comunicação Digital e Cadastro de Cliente e à Unidade Corporativa de Central de Serviços e Mídias Sociais a possível ocorrência de contingência operacional e exposição em meios de comunicação.

5.6.RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Em preparação para situações de crise, cabe ao Departamento de Relações Institucionais:

- Garantir a atualização das informações de contato dos responsáveis pelo Departamento junto ao COI;
- Em caso de previsão de evento severo, planejar mobilização extra de pessoal, caso necessária, e comunicar à Unidade Corporativa de Comunicação Digital e Cadastro de Cliente e à Unidade Corporativa de Central de Serviços e Mídias Sociais a possível ocorrência de contingência operacional e exposição em meios de comunicação.

5.7.ATENDIMENTO


Em preparação para situações de crise, cabe ao Departamento de Atendimento:

- Garantir a atualização das informações de contato dos responsáveis pelo Departamento junto ao COI;
- Em caso de previsão de evento severo, planejar mobilização extra de pessoal, caso necessária.

5.8.SUPERINTENDÊNCIA OPERACIONAL (SOP)

Em preparação para situações de crise, cabe à Superintendência Operacional:

- Contribuir com a construção do plano, cooperando com informações sobre características específicas da região, itens críticos e demais informações relevantes;
- Realizar a correção dos defeitos mapeados/encarteirados em circuitos críticos;

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 8/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Manter as viaturas abastecidas com os itens críticos definidos anteriormente em conjunto com o Desempenho do Negócio e disponibilizados pela Programação e Logística;
- Manter o contingente necessário e possível acionamento extra.


6. DEFINIÇÃO DA CONTINGÊNCIA

No âmbito da Neoenergia Brasília, o monitoramento de crise é feito a partir da relação entre essas três variáveis: (1) quantidade de ocorrências emergenciais, (2) quantidade de equipes disponíveis e (3) abrangência das faltas de fornecimento. Além do início da crise, tais variáveis medem e quantificam a severidade da crise e as condições necessárias para a resposta. Cabe destacar que o monitoramento constante dessas variáveis não prescinde ou ocorre em detrimento da previsão de eventos atípicos. Ao contrário, ferramentas de previsão do tempo e os canais de comunicação institucionais devem fornecer subsídios ao monitoramento contínuo de períodos contingenciais. Com base nessas definições, estabelece-se o algoritmo para a determinação do início e do fim de situações de crise.

Dada a complexidade envolvida na operação do sistema de distribuição de energia elétrica, o algoritmo deve funcionar como um guia para o tomador de decisão: os números quantificam e sintetizam a situação, mas a definição do início e do fim de um período de crise deve ser sempre uma decisão humana.

Não obstante, a experiência mostra que a identificação precoce do início de uma situação de contingência é um ponto fundamental na reação da empresa. Essa constatação é válida não somente do ponto de vista operacional e logístico, mas também da exposição institucional e da imagem. Nesse sentido, uma vez identificada por meio do referido painel, ou por outro meio, o início da crise deve ser comunicado prontamente dentro e entre as áreas da empresa: a decisão de deflagração da crise é do Gerente do COI que, tão logo o tenha feito, deve comunicar via WhatsApp e ligação telefônica aos supervisores ou gerentes do Desempenho, da Operação, da Comunicação Externa, de Grandes Clientes e Poder Público, do Atendimento, de RIG e aos Superintendentes e Presidente da Neoenergia Brasília.

O algoritmo descrito na seção 6.1 define níveis de crise de forma que possam ser alocados recursos apropriados para a resposta. Além desses, existe a Situação de Alerta. Em conjunto com a informação de início da crise, cabe ao Gerente do COI informar também o nível atual e todas as possíveis variações de intensidade da crise.

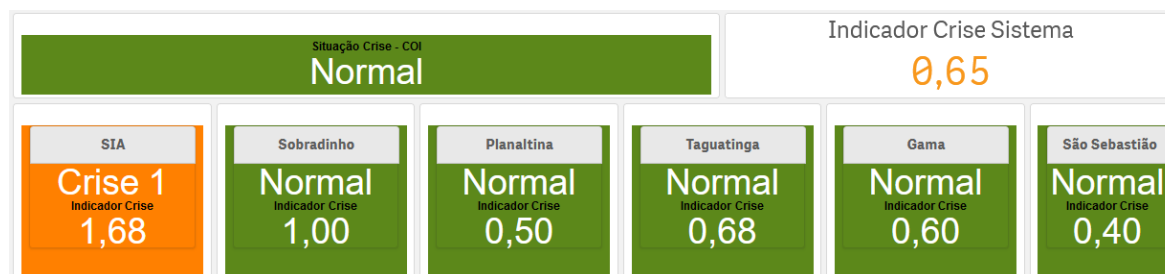
	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 9/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

6.1. ALGORITMO DE CRISE

O script para a identificação de crise tem como premissa a deflagração de situação de crise pelo comportamento do sistema elétrico quando comparado ao quantitativo de equipes disponíveis para atendimento. Ele foca no evento de crise em si e não na sua previsão baseada em índices meteorológicos ou outro critério indireto.


Para cada região do sistema, a quantidade de ocorrências — ponderada pela sua natureza (se individual, em ramal, coletiva de pequeno ou grande porte) — dividida pela quantidade de equipes disponíveis gera um índice de crise que funciona da seguinte forma:

- se a quantidade ponderada de ocorrências em atendimento ou em espera é menor ou igual a 1, a situação é normal;
- se a quantidade ponderada de ocorrências em atendimento ou em espera é maior que 1 e menor que 1.5, a situação é de atenção;
- se a quantidade ponderada de ocorrências em atendimento ou em espera é maior que 1.5 e menor ou igual a 2, a situação é de crise 1;
- se a quantidade ponderada de ocorrências em atendimento ou em espera é maior que 2 e menor ou igual a 3, a situação é de crise 2;
- se a quantidade ponderada de ocorrências em atendimento ou em espera é maior que 3, a situação é de crise 3.



Nesse algoritmo, a quantidade ponderada de ocorrências é fator fundamental. A ponderação é feita segundo a natureza e a abrangência das NRS em quatro classes:

1. Ocorrências de falta geral com mais de 50 NRS vinculadas ou associadas tem peso 3;
2. Ocorrências de falta geral com mais de 30 e até 50 (incluso) NRS vinculadas ou associadas tem peso 2;
3. Ocorrências de falta geral com mais de 10 até 30 (incluso) NRS vinculadas ou associadas tem peso 0,5;
4. Ocorrências de falta geral com mais de 1 até 10 (incluso) NRS vinculadas ou associadas tem peso 0,33;
5. Ocorrências com 0 ou até 1 NRS vinculadas ou associadas tem peso 0,2;

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 10/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

Dessa forma, uma ocorrência coletiva de grande abrangência — mais de 50 NRS associadas ou vinculadas — tem peso 15 vezes maior que uma ocorrência individual. Uma ocorrência coletiva de menor abrangência — entre 30 e 50 NRS vinculadas/associadas — tem peso 10 vezes maior que uma individual e 33% menor que uma ocorrência de grande porte. Da mesma forma, uma ocorrência coletiva (uma abertura de elo fusível de chave protetora de ramal, por exemplo) com mais de 10 e até 30 NRS vinculadas/associadas tem peso 51% maior que uma NRS individual, 4 vezes menor que uma coletiva de pequena abrangência e 6 vezes menor que uma coletiva de grande porte.

A consideração de uma situação hipotética pode ilustrar o funcionamento do script descrito acima. Considerando, por exemplo, o cenário de uma UTD que tenha 3 equipes cadastradas para serviços emergenciais e que existam 2 ocorrências em atendimento, sendo uma coletiva com 60 NRS vinculadas e uma ocorrência individual; nesse cenário, a referida UTD estaria em estado de atenção, uma vez que a ocorrência coletiva tem peso 3, a individual tem peso 0,2 e existem 3 equipes atuando nos atendimentos ($\text{índice de crise} = (3 + 0,2)/3 = 1,07$).

Algumas limitações conhecidas dessa metodologia:

- Mesmo peso para NRS “Sem Atendimento”: não leva em conta possíveis vinculações;
- Os pesos de ponderação de ocorrências são arbitrários e abertos a discussão: sob quais critérios o peso de abertura de um circuito é 9 vezes maior que a falta individual em uma unidade consumidora;
- Um índice desse tipo é realmente útil para o tomador de decisões do COI para a deflagração de uma crise;

Além disso, também é levado em consideração a estimativa de ocorrências que migrarão de um dia para outro para análise do cenário e classificação de crise.

6.2. SALA DE SOLUÇÕES

Uma vez iniciada a crise, será constituído um fórum temporário para centralizar e facilitar as ações de governança e comunicação. A Sala de Soluções será convocada pelo Gerente do Desempenho e se reunirá presencialmente e será constituído por representantes definidos de acordo com a natureza da situação de crise. A decisão dos convocados cabe ao Gerente do Desempenho e, preferencialmente, deverá recair sob colaboradores em carreira executiva.


A composição “normal” da Sala de Soluções é de um representante do Desempenho, um representante da Comunicação Externa, um representante de Grandes Clientes, um representante do Atendimento e um representante de RIG. A Sala de Soluções poderá, em função da natureza da crise e suas consequências, contar com a colaboração de representantes de outras áreas da empresa como a Superintendência Corporativa de

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 11/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

Sistemas, a Unidade de Ressarcimento de Danos, a Unidade Corporativa de Comunicação Digital e Cadastro Cliente e/ou a Unidade Corporativa de Central Serviços e Mídias Sociais.

Durante a crise, cabe à Sala de Soluções:

- Centralizar informações gerais sobre a crise, tais como boletins, relatórios e tempos de restabelecimento;
- Facilitar mobilizações de equipes e colaboradores;
- Responder questionamentos específicos de clientes e stakeholders que não puderam ser solucionados pelos demais canais de comunicação descritos nesse documento;
- Emitir no WhatsApp a cada hora um informativo (report) com informações gerais acerca da evolução da crise;
- Definir o conteúdo de comunicações feitas por diferentes canais com os clientes;
- Dimensionar e organizar a sala de “Call Back” para retenção de DSES (Deslocamentos sem Execução de Serviços).

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 12/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

6.3. DURANTE A CRISE

6.3.1. DESEMPENHO DO NEGÓCIO


Uma vez deflagrada a crise, cabe ao Departamento de Desempenho da Negócio:

- Convocar os representantes da Sala de Soluções para a constituição desse fórum;
- Dar suporte à Sala de Soluções com as informações necessárias para a governança da crise;
- Avaliar, em conjunto com o COI, a suspensão de desligamentos programados e a realocação de equipes reservadas para eles;
- Uma vez iniciada a crise, será constituído um fórum temporário para centralizar e facilitar as ações de governança e comunicação. A Sala de Soluções será convocada pelo Gerente do Desempenho e se reunirá presencialmente e será constituído por representantes definidos de acordo com a natureza da situação de crise. A decisão dos convocados cabe ao Gerente do Desempenho e, preferencialmente, deverá recair sob colaboradores em carreira executiva.

6.3.2. CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS

Durante a crise, cabe ao Centro de Operações Integradas (COI):

- Deflagrar, por meio de seu Gerente, o início da crise;
- Definir, com base no Painel de Ocorrências, o nível da crise;
- Comunicar, por ligação telefônica e mensagem de WhatsApp, o início e o nível da crise aos supervisores ou gerentes do Desempenho, Comunicação Externa, Gestão de Clientes, Atendimento e RIG, além dos Superintendentes e Presidente da Neoenergia Brasília;
- Monitorar continuamente o painel de crise e a disponibilidade de equipes frente à quantidade de ocorrências abertas ou em atendimento;
- Avaliar, em conjunto com o Desempenho, a suspensão de desligamentos programados e a realocação de equipes reservadas para eles;
- Contatar a(s) UTD(s) afetada(s) pela crise e passar um panorama rápido da situação;
- Dimensionar e operar quantidade adequada de postos de operação, principalmente nas regiões mais afetadas;
- Avaliar continuamente a priorização dos atendimentos emergenciais, respeitando a natureza e abrangência das ocorrências;

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 13/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Gerenciar a quantidade de equipes de restabelecimento em atendimento de acordo com a necessidade;
- (Re)Direcionar e acionar equipes de atendimento comercial, manutenção programadas e equipes de outras UTDs para o atendimento das regiões afetadas pela crise.

6.3.3. PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA

Durante a crise, cabe ao Departamento de Programação e Logística:

- Suprir o MRP, caso necessário, em uma rotina menor que uma vez por semana durante o cenário de crise.

6.3.4. GRANDES CLIENTES E PODER PÚBLICO

A atuação do Departamento de Gestão de Clientes (DGC) durante situações de contingência é baseada na classificação de clientes (pessoa jurídica) abaixo:


- G1: Presidência da República, Ministérios, hospitais, serviços de emergência, indústria e comércio essenciais;
- G2: Escolas, Secretarias de Estado, Administrações Regionais, concessionárias de telecomunicação, entidades do Sistema S;
- G3: Forças Armadas, Agências Reguladoras, empresas da indústria da construção civil e petróleo, templos religiosos e Embaixadas;
- G4: autarquias de trânsito e demais stakeholders;

A partir dos grupos listados acima, definem-se níveis de risco de exposição institucional e possível impacto a serviços públicos e essenciais aos quais correspondem ações específicas conforme esquema exposto no diagrama da Figura 1.

G1	G2	G3	G4
RISCO ALTO	RISCO ALTO	RISCO MÉDIO	RISCO MÉDIO
Acompanhamento do período de interrupção, comunicação a liderança. Comunicação via WhatsApp, call-back e E-mail.	Acompanhamento do período de interrupção, comunicação a liderança. Comunicação via WhatsApp, call-back e E-mail.	Acompanhamento do período de interrupção, comunicação a liderança. Comunicação via WhatsApp, call-back.	Acompanhamento do período de interrupção, checar clientes sensíveis e essenciais para realizar call-back

Figura 1: classificação de risco de exposição institucional.

- Garantir a mobilização extra de pessoal de Call Center, caso necessária;
- Garantir pessoal para call-back, caso solicitado pelo COI;

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 14/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Emitir relatório com mobilização extra em reposta à crise.

6.3.5. COMUNICAÇÃO EXTERNA

Durante a crise, cabe a Comunicação Externa:

- Comunicar à Unidade Corporativa de Comunicação Digital e Cadastro Cliente e à Unidade Corporativa de Central Serviços e Mídias Sociais o início da crise;
- Definir, considerando a abrangência e a localização das ocorrências e em conjunto com Comunicação Digital e Mídias Sociais, se existe crise de imagem e sua classificação de acordo com protocolo específico da comunicação corporativa;
- Definir, em conjunto com Comunicação Digital e Mídias Sociais, estratégias de comunicação que levem em conta a natureza especial das áreas centrais de Brasília incluindo, quando for o caso, comunicações em SMS com frequência adequada.

6.3.6. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Durante a crise, cabe ao Departamento de Relações Institucionais (RIG):

- Centralizar o relacionamento com os clientes sob sua responsabilidade por meio de participação na Sala de Soluções.

6.3.7. REGULAÇÃO TÉCNICA E COMERCIAL

A atuação do Departamento de Regulação Técnica e Comercial (RTC) durante situações contingenciais será voltada à identificação de ocorrências relevantes, bem como às tratativas de encaminhamento dessas informações ao órgão regulador.

As informações acerca de situações contingenciais serão recebidas pelo RTC por meio de dois canais distintos, listados abaixo:

- Canal A: comunicação via Teams, WhatsApp e PowerApps com os representantes listados na seção de Definição de Responsáveis. Utilizado oficialmente para a divulgação da(s) ocorrência(s) relevante(s) tratada(s) e disponibilizado pelo QG de Soluções quando ele for instaurado;
- Canal B: comunicação via e-mail do COI para os contatos listados na seção de Definição de Responsáveis nos mesmos moldes do e-mail que atende ao Ofício Circular nº 028/2021 SFE/ANEEL (ocorrências com mais de 50.000 unidades consumidoras interrompidas ou com mais de 25.000 caso ocorram durante o período de festas de fim de ano — natal e ano novo);
- Os critérios para envio do e-mail automático para o RTC serão: (1) ocorrências com mais de 30.000 unidades consumidoras interrompidas e (2) ocorrências com

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 15/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

mais de 15.000 unidades consumidoras interrompidas durante o período de festas de fim de ano (natal e ano novo);

- A utilização desse canal ocorrerá independentemente da instauração do QG de Soluções.

Em ambos os canais, o rol de informações que precisam ser disponibilizadas também irá se basear no Ofício Circular nº 028/2021 SFE/ANEEL e são listadas a seguir:

- Data e hora do início da ocorrência (canais A e B);
- Prazo estimado para reestabelecimento total (canais A e B);
- Causa da ocorrência com descrição sucinta (canais A e B);
- Número de UCs desligadas no início da ocorrência (canais A e B);
- Carga total interrompida (canais A e B);
- Principais regiões da concessão atingidas no início da ocorrência (conjuntos, RA etc.) (canais A e B);
- Principais instalações com falha (canal B);
- Ações de comunicação realizadas (canal A);
- Ações de atendimento clientes/operação realizadas (canal A);

Após o recebimento das informações listadas acima, o RTC, em conjunto com a Superintendência de Regulação Técnica e Comercial, definirá a forma de comunicação aos representantes ANEEL ou resposta às demandas já recebidas.

Por fim, considerando a natureza da situação contingencial, bem como a possível necessidade de coleta de outras informações, o RTC poderá enviar representante para a composição do QG de Soluções.

6.3.8. SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES


A atuação da Superintendência de Operações durante a situação de contingência será voltada ao restabelecimento do fornecimento e garantia do funcionamento dos ativos.

Alerta:

Cabe ao supervisor da região realizar a extensão de turno de 2h extras para todas as equipes da prontidão.

Crise 1:

Cabe ao supervisor da região realizar a extensão de turno de 2h extras para todas as equipes da prontidão, acionar 50% das equipes de podas e até 25% do STC para apoio ao plantão na extensão do turno (deverá ser garantido nas viaturas os materiais e ferramentais necessários para atendimento das ocorrências do plantão). Cabe aos supervisores de UTEP e regiões coordenar o acionamento de equipes mistas de inspetores/eletricistas do plantão.


	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 16/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

Crise 2:

- a. Cabe ao supervisor da região realizar a extensão de turno de 2h extras para todas as equipes da prontidão e até 40% do STC ao plantão na extensão do turno (deverá ser garantido nas viaturas os materiais e ferramentais necessários para atendimento das ocorrências do plantão).
- b. Cabe ao supervisor a divulgação no WhatsApp até as 19h as seguintes informações para o dia seguinte: Recurso extra a ser mobilizado (quantidade de recurso em hora extra ou mobilizado de outra UTD), Quantidade de recurso fora de hora extra (STC e Prontidão).

Crise 3:

- a. Cabe ao supervisor da região realizar a extensão de turno de 2h extras para todas as equipes da prontidão e 100% do STC ao plantão na extensão do turno (ou, se necessário, a virada completa para o plantão).
- b. Caso haja na UTD afetada um colaborador treinado pelo COI para atuação na vinculação durante a contingência, o supervisor da UTD deve coordenar junto ao COI o acionamento e apoio desse colaborador nas atividades de vinculação;
- c. O despacho de ocorrências para as turmas comerciais deve ser realizado após o atendimento das notas reguladas que vencem no dia (D+0) contidas na carteira.
- d. Cabe ao supervisor a divulgação no WhatsApp até as 19h as seguintes informações para o dia seguinte: Recurso extra a ser mobilizado (quantidade de recurso em hora extra ou mobilizado de outra UTD), Quantidade de recurso fora de hora extra (STC e Prontidão).
- e. O Gerente do setor da UTD em contingência deve definir a mobilização de recurso adicional de outras UTDs do mesmo setor que não estejam em contingência para o local que precisa de recurso adicional.
- f. Cabe a UTEP a disponibilização de um colaborador, todos os dias da contingência, para ser o focal de recurso especial. Esse colaborador deve interagir com as EPS's para garantir os atendimentos das ocorrências pendentes de acionamento de recurso especial e CDIs.
- g. 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.
- h. Caso o gerente do setor entenda que é necessário mais recurso do que a capacidade de mobilização que é possível dentro da sua região, cabe ao gerente do setor o acionamento do gerente de outro setor ou

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 17/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

superintendente para intermediação de negociação de recurso adicional oriundo de outros setores.

7. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA

Mesmo em períodos de crise, é importante que os recursos técnicos e logísticos utilizados sejam corretamente dimensionados. Para garantir a utilização de recursos compatíveis com os desafios, o algoritmo tratado na seção 6.1 define níveis de crise aos quais correspondem níveis apropriados de mobilização e resposta. Além desses, inclui-se o Estado de Alerta para situações mais pontuais que gerem fragilidades operacionais e de imagem.

É importante ressaltar que as mobilizações de crise aqui descritas não são rígidas. O desenrolar da crise e suas características determinam o nível de mobilização necessário. O nivelamento aqui proposto, embora aplicável na maioria dos casos, é genérico e visa principalmente comunicar às demais áreas o nível de esforço a se dedicar em cada momento da crise.

7.1. ESTADO DE ALERTA

Situação de fragilidade operacional do sistema elétrico gerado a partir de evento isolado ou com abrangência limitada. É o caso de falhas em subestações, alimentadores em áreas centrais da cidade e outras ocorrências com potencial de impacto na imagem da empresa.

As ações a serem executadas durante o Estado de Alerta são dependentes da natureza do evento operacional que o originou. Pode incluir mobilização de equipes extras, cancelamento de desligamentos programados, alocação de equipes de “manutenção pesada” para atendimento emergencial, além de ações com foco em comunicação como envio de SMS e maior frequência de postagem em redes sociais.


Extensão/antecipação do turno de até 25% das equipes cadastradas no momento.

Com a implementação das ações descritas, projeta-se atuar com 1,2 x de equipes comparado a um dia típico.

7.2. CRISE 1

Situação de crise em que o nível de ocorrências por equipes excede a condição normal, exigindo mobilização extra. Pode ocorrer concentração espacial das solicitações emergenciais em uma determinada região da área de concessão. As ações a serem executadas são as seguintes:

- caso haja regionalização de ocorrências: priorizar a redistribuição territorial de equipes;

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 18/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Extensão/antecipação do turno de até 100% das equipes cadastradas no momento + 25% de turmas comerciais;
- reforço da equipe de atendimento (call center) com extensão de turno e remanejamento das pausas, caso se julgue necessário a partir da consideração da natureza da crise;
- reforço no call back para evitar deslocamentos imprevistos;
- preparação para possível aumento de nível de crise (comunicação com recurso extra);

A soma dos reforços acima possibilitará atuar com 2x o quantitativo de equipes operacionais comparado a um dia normal.

7.3. CRISE 2


Condição em que o aumento do número de ocorrências por equipes, abrangência das faltas e natureza das solicitações emergenciais atingem o nível 2 definido no algoritmo de crise. Solicitações distribuídas espacialmente por toda ou grande parte da área de concessão. Além dos recursos mobilizados no nível 1, as seguintes ações são tomadas:

- Extensão/antecipação do turno de até 100% das equipes cadastradas no momento + 50% de turmas comerciais;
- convocação de controladores, reforçando em até 50% (conforme decisão do COI) a quantidade de posições;
- reforço da equipe de atendimento (call center) com antecipação de turno e solicitação de hora extra.

7.4. CRISE 3

Situação de aumento acentuado de ocorrências por equipe, criticidade da natureza e da abrangência das solicitações emergenciais. Toda ou grande parte da área de concessão atingida. Mobilização máxima dos recursos disponíveis. Além das ações nos níveis anteriores, seguintes medidas são tomadas:

- aumento da utilização dos recursos operacionais em até 100% de mobilização para atendimento ao plano de contingência;
- cancelamento de todos os serviços programados;
- alocação das equipes de obras para atendimento emergencial;

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 19/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

- Extensão/antecipação do turno de 100% das equipes cadastradas no momento até 100% de turmas comerciais, entrada de recursos de manutenção (Subterrânea e Subtransmissão).

7.5. CRISE SEVERA

Situação em que se constata que a mobilização máxima de recursos disponíveis não possibilita o saneamento do cenário de crise, caracterizado por um período de mais de um dia de crise. Além das ações nos níveis anteriores, seguintes medidas são tomadas:

- avaliação de solicitação de recursos de outras empresas por meio de mecanismo de cessão de recursos acordado previamente.

8. APÓS A CRISE

De forma a garantir a evolução do protocolo de crise e internalizar possíveis fraquezas e pontos fortes na resposta às contingências, realiza-se após o período de crise:

- Realização das Fast RCA dos principais eventos, coordenada pelo Desempenho;
- Avaliação global de impacto de indicadores e principais pontos críticos, executada pelo Desempenho e pelo QG de Soluções;
- Avaliação da eficácia do plano de contingência, executada pelo Desempenho e pelo QG de Soluções;
- Identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos das áreas operacionais, executada pelo QG de Soluções;
- Atualização da configuração dos alimentadores e manobras no sistema operacional, executada pelo COI.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preparação para eventos críticos é aspecto fundamental da excelência em distribuição de energia elétrica. As ações elencadas acima, bem como a definição de conceitos e terminologias teve como objetivo sistematizar e otimizar a resposta da Neoenergia Brasília aos períodos contingenciais.

Espera-se que esse Plano de Contingência sirva de guia para futuras situações críticas e que, com sua evolução contínua, constitua-se em ferramenta fundamental para o desafio de distribuir energia elétrica ao Distrito Federal.

	MACROPROCESSO: GOV - Governança	CÓDIGO: NDB-OT-GOV-003	
	PROCESSO: Gestão de Riscos	REV.: 00	Nº PÁG.: 20/20
SUBPROCESSO: Plano de Continuidade de Negócios		DATA DE APROVAÇÃO: 01/12/2025	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência Neoenergia Brasília		APROVADOR ANTONIO RIBEIRO FILHO	

10.CONTROLE DE REGISTROS

CONTROLE DE REGISTROS						
Identificação	Responsável	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

11.CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	01/12/2025	Emissão do documento.

12.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não aplicável.



13.DOCUMENTOS ANTECESSORES


Não aplicável.

14. ANEXO

Anexo 1 - Detalhamento do Plano de Mobilização – Inter Company:

Fornecedora	Neoenergia Brasília	Neoenergia Coelba	Neoenergia Pernambuco	Neoenergia Cosem	Neoenergia Elektro
Local de Evento	Neoenergia Brasília	Neoenergia Coelba	Neoenergia Pernambuco	Neoenergia Cosem	Neoenergia Elektro
		1º	3º	4º	2º
	3º		1º	2º	4º
	3º	1º		2º	4º
	3º	2º	1º		4º
	1º	2º	3º	4º	



 → Empréstimo de equipes e viaturas


 → Empréstimo de equipes

1º → Ordem de priorização de empréstimo

*São consideradas regiões centrais de cada Distribuidora. A depender da região requisitada, a ordem pode ser alterada.