

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 1/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Sumário

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Princípios Norteadores do Plano de Respostas a Eventos Extremos .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Estrutura de Governança e Fluxo de Atuação em Contingências.....</b>	<b>4</b>
<b>3. COMUNICAÇÕES E RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1. Disponibilização Pública Sanitizada do Plano de Respostas a Eventos Extremos .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Governança da Comunicação Durante Situações de Contingência.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3. Atendimento ao Consumidor em Situações de Contingência .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4. Coordenação com Órgãos Externos, Autoridades e Reguladores.....</b>	<b>8</b>
<b>4. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>8</b>
<b>5. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1. Definições da Contingência .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2. Identificação e Análise de Riscos para Eventos Extremos .....</b>	<b>9</b>
<b>5.3. Intensidade da Contingência .....</b>	<b>10</b>
<b>5.4. Níveis da Contingência.....</b>	<b>14</b>
5.4.1. Estado Normal .....	14
5.4.2. Pré-contingência: Alerta .....	15
5.4.3. Nível de contingência: Nível 1 .....	16
5.4.4. Nível de contingência: Nível 2.....	16
5.4.5. Nível de contingência: Nível 3.....	18
5.4.6. Nível de contingência: Severo.....	19
5.4.7. Resumo das atuações de acordo com o nível de contingência.....	20
5.4.8. Resumo das ações de acordo com o nível de contingência.....	21
<b>6. TREINAMENTOS E SIMULAÇÕES.....</b>	<b>23</b>
<b>7. CONTROLE DE REGISTRO .....</b>	<b>24</b>
<b>8. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>9. CONTROLE DE ALTERAÇÕES .....</b>	<b>25</b>
<b>10. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>11. DOCUMENTOS ANTECESSORES .....</b>	<b>25</b>

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 2/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

<b>12. ANEXO.....</b>	<b>25</b>
<b>12.1. Anexo 1 – Plano de Mobilização Comercial .....</b>	<b>25</b>
12.1.1. Objetivo.....	25
12.1.2. Plano detalhado .....	26
<b>12.2. Anexo 2 - Plano de Mobilização entre Setores .....</b>	<b>28</b>
12.2.1. Objetivo.....	28
12.2.2. Plano detalhado .....	29
<b>12.3. Anexo 3 - Plano de Mobilização entre Empresas .....</b>	<b>30</b>
12.3.1. Objetivo.....	30
12.3.2. Plano Detalhado .....	31
<b>12.4. Anexo 4 - Sala de crise .....</b>	<b>33</b>
12.4.1. Objetivo.....	33
12.4.2. Integrantes.....	33
12.4.3. Atuação.....	33
<b>12.5. Anexo 5 — Disponibilização do Plano .....</b>	<b>34</b>
12.5.1. Objetivo .....	34
12.5.2. Disponibilização de acesso .....	34
<b>12.6. Anexo 6 – Portal Gcrise.....</b>	<b>35</b>
12.6.1. Objetivo.....	35
<b>12.7. Portal Gcrise.....</b>	<b>35</b>
<b>12.8. Anexo 7 – Lista de contato telefônico.....</b>	<b>35</b>

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 3/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## 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. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

O plano será revisado sempre que necessário e, no máximo, com periodicidade anual; a área de governança do plano coordenará as revisões, consolidará as atualizações e comunicará as versões às áreas envolvidas.

### 2.1. Princípios Norteadores do Plano de Respostas a Eventos Extremos

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

#### 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.


#### 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.

#### Responsabilidade

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

#### Transparência

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 4/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

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.

### Prevenção

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

### 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.

### Verificabilidade

As ações executadas são registradas nos sistemas corporativos (GSE e SCADA), permitindo auditoria, rastreabilidade e avaliação pós-evento.

## 2.2. Estrutura de Governança e Fluxo de Atuação em Contingências


Todos os departamentos envolvidos no plano de resposta da Neoenergia Pernambuco são responsáveis por cumprir este documento, atuando conforme suas atribuições para mobilizar recursos, executar ações previstas e registrar ocorrências e decisões.

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;
- 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 Desempenho o monitoramento do volume de ocorrências por meio do Painel de Crise (Gcrise), 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.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 5/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

Compete as Operações (UTDs) garantir a disponibilidade de estrutura para atendimento em campo. Garantir que todas as equipes tenham suprimento de materiais necessários para a execução dos serviços, materiais técnicos e de segurança (EPI e EPC). Garantir a disponibilidade de recursos extras com fornecedores externos.

Compete ao Departamento de Expansão e Preservação (UTEPS) 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 a área de Logística e as UTDs manter inventário atualizado dos materiais críticos, ferramental e EPC/EPI mínimo para atuação em contingências e auditado trimestralmente.

Compete ao Departamento de Programação de Serviços atuar conforme o nível de contingência estabelecido, promovendo os ajustes necessários na carteira das equipes comerciais e técnicas.


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.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 6/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

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. COMUNICAÇÕES E RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

#### 3.1. 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 Pernambuco 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), no qual permanecem registradas as aprovações e assinaturas técnicas dos responsáveis, podendo também ser divulgada por outros meios de comunicação corporativos, conforme aplicável.

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.

#### 3.2. 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 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.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 7/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## 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.

### 3.3. 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.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 8/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

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.

### 3.4. Coordenação com Órgãos Externos, Autoridades e Reguladores

Durante situações de contingência, a Neoenergia Pernambuco 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. DEFINIÇÕES

COI – Centro de Operações Integradas

UTD – Unidade Territorial de Distribuição

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 9/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

UTEP – Unidade Territorial de Expansão e Preservação

LI – Limite inferior

LS – Limite superior

OC – Ocorrência

CI – Clientes interrompidos

PC – Programação comercial

EPS – Empresa prestadora de serviço

## 5. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

### 5.1. Definições da Contingência

Toda contingência deverá ser caracterizada pelos critérios de intensidade. A intensidade é a representação da severidade da contingência.

A intensidade da contingência será representada de acordo com os estágios de Normal, Alerta, Nível 1, Nível 2, Nível 3 e Severo, sendo o estágio Normal a indicação de que a operação está em regime de normalidade (isto é, sem contingência) e o Severo o estágio de maior intensidade, onde a distribuidora deve avaliar se necessita de apoio externo. Esses estágios serão acompanhados por UTD, Setor, Superintendência e Empresa, conforme será detalhado ao longo desse documento.


### 5.2. 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;

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 10/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

- 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.

### 5.3. Intensidade da Contingência

Para definir ações eficientes que garantam o retorno da operação ao estado de normalidade, faz-se necessário definir os níveis de contingência e seus critérios para indicação da intensidade da crise. Os níveis foram definidos, para cada abrangência, a partir de modelagem dos dados históricos de quantidade de ocorrências e clientes interrompidos no período dos últimos 8 anos. Com base nestes dados são criados limites inferiores (LI) e limites superiores (LS) para cada UTD, Setor, Superintendência e Empresa, considerando os critérios de ocorrências e clientes interrompidos.

Para caracterizar os níveis de contingência, serão utilizados os limites inferiores (LI) e limites superiores (LS) de ocorrências pendentes de atendimento (OCs), quantidade de consumidores interrompidos (CI), conforme imagens 1-7 apresentadas abaixo. Para caracterizar o nível Severo é necessário atingir o nível de OCs/dia indicado e ultrapassar o limite inferior de CI/dia definido. Os demais níveis seguirão como critério mandante os LI e LS de OCs/dia.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: <b>CLP-OT-CDO-051</b>	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>11/38</b>
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>28/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: <b>EVERTON JOSE DE SA LEITAO</b>	

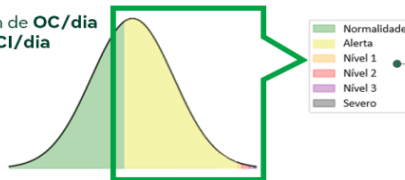
## Definição de Gatilhos



### Proposta de gatilho – Neoenergia Pernambuco:

Modelagem a partir dos dados históricos para definição de limites inferiores (LI) e superiores (LS) dos percentis que descrevem os intervalos de ocorrência das seguintes variáveis:

- Contagem de **OC/dia**
- Soma do **CI/dia**



#### Neoenergia PE

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	777	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	777	1.034	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	1.034	1.209	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	1.209	1.370	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	1.370	1.775	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	1.775	Inf	439.429	Inf

Os níveis serão determinados a partir dos limites inferiores e limites superiores de cada faixa, com exceção do nível **SEVERO**, onde será necessário **atingir o nível de OCs/dia** indicado e **ultrapassar o limite inferior de CI/dia** definido.

#### Superintendência

##### SOL

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	400	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	400	530	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	530	636	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	636	738	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	738	1098	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	1098	Inf	147.749	Inf

##### SOO

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	384	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	384	506	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	506	599	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	599	678	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	678	905	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	905	Inf	161.819	Inf

Imagem 1 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências Empresa e Superintendência.

## Modelagem - Metropolitano

#### Sector

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	135	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	135	190	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	190	229	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	229	257	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	257	399	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	399	Inf	71.662	Inf

#### BOA VIAGEM

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	27	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	27	38	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	38	46	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	46	52	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	52	74	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	74	Inf	24.473	Inf

#### BONGI

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	28	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	28	44	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	44	54	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	54	61	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	61	91	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	91	Inf	22.194	Inf

#### CASA FORTE

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	29	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	29	42	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	42	51	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	51	59	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	59	89	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	89	Inf	27.114	Inf


#### OLINDA

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	29	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	29	43	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	43	52	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	52	61	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	61	97	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	97	Inf	30.546	Inf

#### VÁRZEA

	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	22	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	22	31	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	31	37	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	37	42	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	42	60	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	60	Inf	29.014	Inf

Imagem 2 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências do Setor Metropolitano da Neoenergia Pernambuco.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: <b>CLP-OT-CDO-051</b>	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>12/38</b>
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>28/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: <b>EVERTON JOSE DE SA LEITAO</b>	

## Modelagem - Norte

Setor							CAMARAGIBE							CARPINA						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
Normal	0%	45%	0	130	0	-	Normal	0%	45%	0	20	0	-	Normal	0%	45%	0	28	0	-
Alerta	45%	85%	130	179	-	-	Alerta	45%	85%	20	30	-	-	Alerta	45%	85%	28	38	-	-
Nível 1	85%	94%	179	215	-	-	Nível 1	85%	94%	30	37	-	-	Nível 1	85%	94%	38	47	-	-
Nível 2	94%	97%	215	249	-	-	Nível 2	94%	97%	37	44	-	-	Nível 2	94%	97%	47	55	-	-
Nível 3	97%	99,5%	249	360	-	-	Nível 3	97%	99,5%	44	67	-	-	Nível 3	97%	99,5%	55	84	-	-
Severo	99,5%	100%	360	Inf	76.865	Inf	Severo	99,5%	100%	67	Inf	25.989	Inf	Severo	99,5%	100%	84	Inf	20.959	Inf

GOIANA							PAULISTA							TIMBAÚBA						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
Normal	0%	45%	0	31	0	-	Normal	0%	45%	0	31	0	-	Normal	0%	45%	0	20	0	-
Alerta	45%	85%	31	44	-	-	Alerta	45%	85%	31	47	-	-	Alerta	45%	85%	20	30	-	-
Nível 1	85%	94%	44	54	-	-	Nível 1	85%	94%	47	58	-	-	Nível 1	85%	94%	30	36	-	-
Nível 2	94%	97%	54	61	-	-	Nível 2	94%	97%	58	66	-	-	Nível 2	94%	97%	36	42	-	-
Nível 3	97%	99,5%	61	93	-	-	Nível 3	97%	99,5%	66	107	-	-	Nível 3	97%	99,5%	42	58	-	-
Severo	99,5%	100%	93	Inf	31.312	Inf	Severo	99,5%	100%	107	Inf	25.597	Inf	Severo	99,5%	100%	58	Inf	18.472	Inf

Imagem 3 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências do Setor Norte da Neoenergia Pernambuco.


## Modelagem - Sul

Setor							CABO							PIEDADE						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
Normal	0%	45%	0	128	0	-	Normal	0%	45%	0	32	0	-	Normal	0%	45%	0	22	0	-
Alerta	45%	85%	128	174	-	-	Alerta	45%	85%	32	45	-	-	Alerta	45%	85%	22	32	-	-
Nível 1	85%	94%	174	210	-	-	Nível 1	85%	94%	45	55	-	-	Nível 1	85%	94%	32	39	-	-
Nível 2	94%	97%	210	236	-	-	Nível 2	94%	97%	55	65	-	-	Nível 2	94%	97%	39	44	-	-
Nível 3	97%	99,5%	236	341	-	-	Nível 3	97%	99,5%	65	97	-	-	Nível 3	97%	99,5%	44	61	-	-
Severo	99,5%	100%	341	Inf	71.248	Inf	Severo	99,5%	100%	97	Inf	39.447	Inf	Severo	99,5%	100%	61	Inf	16.715	Inf

JABOATÃO							RIBEIRÃO							VITÓRIA						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
Normal	0%	45%	0	22	0	-	Normal	0%	45%	0	26	0	-	Normal	0%	45%	0	26	0	-
Alerta	45%	85%	22	33	-	-	Alerta	45%	85%	26	37	-	-	Alerta	45%	85%	26	39	-	-
Nível 1	85%	94%	33	39	-	-	Nível 1	85%	94%	37	45	-	-	Nível 1	85%	94%	39	47	-	-
Nível 2	94%	97%	39	44	-	-	Nível 2	94%	97%	45	52	-	-	Nível 2	94%	97%	47	57	-	-
Nível 3	97%	99,5%	44	64	-	-	Nível 3	97%	99,5%	52	74	-	-	Nível 3	97%	99,5%	57	65	-	-
Severo	99,5%	100%	64	Inf	20.336	Inf	Severo	99,5%	100%	74	Inf	26.084	Inf	Severo	99,5%	100%	65	Inf	20.984	Inf

Imagem 4 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências do Setor Sul da Neoenergia Pernambuco.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: <b>CLP-OT-CDO-051</b>	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>13/38</b>
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>28/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: <b>EVERTON JOSE DE SA LEITAO</b>	

## Modelagem - Centro

Setor	BELO JARDIM						CARUARU						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	120	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	30	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	120	160	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	30	40	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	160	190	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	40	48	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	190	222	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	48	54	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	222	307	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	54	77	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	307	Inf	70.030	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	77	Inf	20.909	Inf

Setor	PALMARES						SANTA CRUZ						SURUBIM							
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	20	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	16	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	22	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	20	26	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	16	23	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	22	29	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	26	30	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	23	27	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	29	35	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	30	40	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	27	31	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	35	41	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	40	53	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	31	42	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	41	53	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	53	Inf	24.216	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	42	Inf	20.278	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	53	Inf	21.167	Inf

Imagem 5 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências do Setor Centro da Neoenergia Pernambuco.


## Modelagem - Centro Oeste

Setor	AFOGADOS DA ING.						ARCOVERDE						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	128	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	28	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	128	184	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	28	43	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	184	229	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	43	53	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	229	257	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	53	62	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	257	399	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	62	95	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	399	Inf	70.287	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	95	Inf	25.216	Inf

Setor	BOM CONSELHO						FLORESTA						GARANHUNS							
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	18	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	18	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	39	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	18	29	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	18	26	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	39	56	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	29	35	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	26	36	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	56	69	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	35	41	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	36	44	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	69	83	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	41	58	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	44	61	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	83	120	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	58	Inf	16.191	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	61	Inf	21.529	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	120	Inf	38.646	Inf

Imagem 6 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências do Setor Centro Oeste da Neoenergia Pernambuco.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: <b>CLP-OT-CDO-051</b>	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>14/38</b>
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>28/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: <b>EVERTON JOSE DE SA LEITAO</b>	

## Modelagem - Oeste

Setor							ARARIPINA							OURICURI						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	93	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	10	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	17	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	93	147	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	10	17	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	17	31	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	147	188	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	17	22	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	31	41	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	188	217	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	22	26	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	41	49	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	217	296	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	26	37	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	49	74	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	296	Inf	64.383	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	37	Inf	21.328	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	74	Inf	19.124	Inf

PETROLINA							SANTA MARIA							SERRA TALHADA						
	Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia			Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS		LI	LS	LI	LS	LI	LS
<b>Normal</b>	0%	45%	0	28	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	10	0	-	<b>Normal</b>	0%	45%	0	28	0	-
<b>Alerta</b>	45%	85%	28	45	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	10	16	-	-	<b>Alerta</b>	45%	85%	28	44	-	-
<b>Nível 1</b>	85%	94%	45	60	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	16	22	-	-	<b>Nível 1</b>	85%	94%	44	55	-	-
<b>Nível 2</b>	94%	97%	60	71	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	22	27	-	-	<b>Nível 2</b>	94%	97%	55	66	-	-
<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	71	112	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	27	36	-	-	<b>Nível 3</b>	97%	99,5%	66	94	-	-
<b>Severo</b>	99,5%	100%	112	Inf	24.557	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	36	Inf	10.251	Inf	<b>Severo</b>	99,5%	100%	94	Inf	23.761	Inf


Imagem 7 – Critérios para definição dos níveis de contingência de acordo com as abrangências do Setor Oeste da Neoenergia Pernambuco.

Como o Centro de Operações Integrado (COI) é a área responsável por monitorar e operar o sistema elétrico, em situações em que as condições de operação estão acima do Nível 1, cabe ao COI comunicar ao departamento de Desempenho para iniciar o fluxo de comunicação com o restante da companhia, com o intuito que sejam realizadas as ações de contorno para cada tipo de condição anormal.

Portanto, o Desempenho deve notificar os supervisores das UTDs, gerentes dos Setores e superintendentes em caso de piora dos níveis de contingência de suas respectivas regiões, assim como realizar a divulgação, em meios de comunicações internos de fácil acesso, da alteração do nível de contingência para a abrangência do setor, superintendência e empresa. As ações de controle iniciadas em cada nível serão detalhadas a seguir.

### 5.4. Níveis da Contingência

#### 5.4.1. Estado Normal

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 15/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

O estado “Normal” é o estágio que indica que a operação está em suas condições normais de operação e é marcada pelos LI e LS das respectivas abrangências, além do monitoramento das condições climáticas para garantir previsibilidade em ocasiões de condições climáticas adversas.

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

#### 5.4.2. Pré-contingência: Alerta

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

O estágio de “alerta” pode ser iniciado devido ao atingir a faixa determinada pelos LI e LS do nível ou devido ao alerta climático para a região, sendo necessário a execução das ações abaixo nesse estágio:

#### Supervisores de UTD


- Cabe ao supervisor da região em “Alerta” garantir que o Sniper da UTD esteja fazendo a gestão das pendências de Turma Linha Viva e Pesada.

#### Centro de Operações Integrado – COI

- Cabe ao COI intensificar as tratativas de *Callback*, com o intuito de reduzir as ocorrências em espera;
- Cabe ao COI autorizar e mobilizar a extensão de 2 horas extras no turno dos controladores técnicos e comerciais;
- Cabe ao COI instruir os controladores a solicitar a extensão de 2 horas extras nos turnos das equipes STC e Prontidão, caso necessário, para o atendimento de demandas emergenciais.

#### Desempenho

- Cabe ao Desempenho garantir que todos os Portais estejam atualizando para proporcionar

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 16/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

análises coerentes com a situação das respectivas áreas.

#### 5.4.3. Nível de contingência: Nível 1

O nível de contingência 1 é marcado pelo aumento do volume de ocorrências, sendo necessário, além das ações do Nível Alerta, a execução das ações abaixo nesse estágio:

#### Supervisores de UTD

- Cabe ao supervisor da região afetada garantir a mobilização de eletricitistas de prontidão para formação de equipes extras.

#### Centro de Operações Integrado – COI

- Cabe ao COI a alteração do modelo de despacho, onde as equipes STC deverão assumir 100% das ocorrências individuais na faixa de espera acima de 12h. O despacho deve respeitar a ordem de acionamento descrita no Anexo 1.

#### Programação Comercial


- Cabe a PC avaliar a estratégia de não programar cortes para o D+1 com o intuito de evitar pressão de nota de religação (prazo regulado).

#### 5.4.4. Nível de contingência: Nível 2

No nível de contingência 2, além das práticas dos níveis anteriores, as ações abaixo devem ser realizadas:

#### Supervisores de UTDs e UTEPs

- Cabe ao supervisor da UTD garantir a paralisação das equipes de poda para atuar no atendimento de ocorrências emergenciais coletivas;
- Cabe ao supervisor da UTEP garantir a mobilização extra de equipes comerciais EPS para atendimento de ocorrências individuais na faixa de espera até 12h (monitoradas pelo Sniper da UTEP).

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 17/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Gerente do Setor

- O Gerente do Setor da UTD em contingência deve garantir que, em casos de necessidades de apoios externos, todo contingente operacional cedido consiga atuar de forma segura e estratégica para reduzir o quanto antes o impacto na região. O plano de mobilização entre setores está detalhado no Anexo 2.

## Centro de Operações Integrado – COI


- O COI deve avaliar o remanejamento interno de controladores para direcionamento de recurso adicional de controladores das regiões sem crise para as regiões afetadas. A avaliação deve ser baseada na saturação dos níveis de contingência das áreas indicado no Portal Gcrise;
- O COI deve garantir a figura de um FRONT responsável por cada Setor em crise, dedicado exclusivamente a demanda de direcionar ações para garantir a volta a normalidade da região;
- O COI deve ajustar a escala de controladores para garantir que exista um focal dedicado a vinculação de ocorrências emergenciais.

## Programação Comercial

- Cabe a PC avaliar se é possível antecipar a realização das notas regulatórias no D-1 com as equipes blindadas na ordem de acionamento designadas pela área.

## Desempenho

- Cabe ao Desempenho definir a estrutura de mobilização necessária de equipes extras de prontidão;
- Cabe ao Desempenho realizar a divulgação, nos grupos internos de Whatsapp, dos informes operacionais sobre crise;
- Cabe ao Desempenho coordenar o fluxo de agentes de crise, onde as áreas da Superintendência Técnica – STN atua realizando ligações para as ocorrências em espera, com o intuito de eliminar as ocorrências que já tiveram seu fornecimento reestabelecido;
- Cabe ao Desempenho simular os impactos e possibilidades de expurgos;

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 18/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

- Cabe ao Desempenho realizar projeção diária da capacidade de equipes e previsão de conclusão das ações de crise;
- Cabe ao Desempenho avaliar a necessidade de mobilização externa entre os Setores não afetados pela crise e os Setores afetados, conforme Anexo 2.

### 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.

#### 5.4.5. Nível de contingência: Nível 3


No nível de contingência 3, além das práticas dos níveis anteriores, adotaremos as seguintes ações:

#### Supervisores de UTEP

- Cabe ao supervisor UTEP do Setor em Contingência garantir a mobilização de inspetores e agentes responsáveis para visitas de ocorrências emergenciais sem risco (Reclamações de Poste inclinado, Poste Quebrado e Árvore na rede).

#### Centro de Operações Integrado – COI

- Cabe ao COI a alteração do modelo de despacho, onde as equipes STC deverão assumir 100% das ocorrências individuais, independente da faixa de espera. O despacho deve respeitar a ordem de acionamento descrita no Anexo 1.
- O COI deve avaliar a estrutura de mobilização interna de crise, considerando convocação

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 19/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

extra de controladores que estão em dias de folga e a utilização da estrutura de *backup* para expansão da capacidade de atuação.

## Programação Comercial

- Cabe a PC avaliar os impactos da crise no planos planos e replanejar o cenário para garantir o atendimento das notas não executadas durante a contingência.

## Desempenho


- Cabe ao Desempenho disponibilizar um focal para atendimento das demandas de Grandes Clientes e Imprensa, visando proporcionar informações seguras e rápidas para as respectivas áreas;
- Cabe ao Desempenho assumir a gestão de pendências de Turma Linha Viva e Pesada, garantindo mobilização extra de equipes e direcionamento com priorização para atendimento dos casos mais críticos;
- Instaurar sala de contenção de crise.

### 5.4.6. Nível de contingência: Severo

Para o nível de contingência severo, todas os direcionamentos definidos nos níveis anteriores devem ser mantidos, com a inclusão do tópico abaixo:

## Desempenho


- Realizar a divulgação, nos grupos internos de Whatsapp, dos informes executivos sobre crise;
- Cabe ao Desempenho avaliar a necessidade de mobilização externa entre as empresas do grupo Neoenergia, conforme Anexo 3. Para que isso ocorra, faz-se necessário que o COI formalize ao Presidente da Neoenergia Pernambuco para que seja feita a solicitação para a liderança da Neoenergia.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 20/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

### 5.4.7. Resumo das atuações de acordo com o nível de contingência



Imagem 8 – Ilustração das principais ações indicadas para cada nível de contingência na abrangência UTD. As ações do nível anterior permanecem válidas para um nível superior, desde que não sejam conflitantes com alguma ação do nível superior.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 21/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

#### 5.4.8. Resumo das ações de acordo com o nível de contingência

## Resumo Executivo - Plano de Ação

### CENTRO DE OPERAÇÕES

	Alerta	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Severo
Ação de <b>ligadores</b> (Intensificação das tratativas de Callback)	✓	✓	✓	✓	✓
Autorização de <b>2h extras</b> de <b>controladores</b> e das equipes de <b>prontidão e STC</b>	✓	✓	✓	✓	✓
Alteração do modelo de despacho: <b>STC assume OCs individuais na faixa acima de 12h</b>		✓*	✓*		
Alteração do modelo de despacho: <b>STC assume 100% das OCs individuais</b>				✓*	✓
<b>FRONT exclusivo</b> para Setor em crise			✓	✓	✓
<b>Focal</b> dedicado a <b>vinculação</b> (Mínimo 1)			✓	✓	✓
<b>Estrutura de mobilização de crise</b> (* Considerar COI <i>backup</i> para expansão da capacidade e convocação extra de colaboradores)				✓	✓

\*Respeitar ordem de acionamento alinhada com as áreas ([Anexo I](#))

*Imagem 9 – Ilustração das principais ações indicadas para o Centro de Opeações de acordo com o nível de contingência de cada localidade. As ações do nível anterior permanecem válidas para um nível superior, desde que não sejam conflitantes com alguma ação do nível superior.*


	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 22/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Resumo Executivo - Plano de Ação

OPERAÇÃO	Alerta	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Severo
Mobilização de inspetores e ARs (ocorrências sem risco) para atuação no emergencial				✓	✓
Paralisação das equipes de poda para atendimento de ocorrências coletivas			✓	✓	✓
Mobilização de eletricitistas de prontidão para formação de <b>equipes extras</b>		✓*	✓*	✓*	✓*
Mobilização extra das equipes EPS comerciais para atendimento das ocorrências			✓*	✓*	✓*
EPS comercial assume OCs individuais na faixa até de 12h – controlado pelo Sniper			✓	✓	✓
Gestão de Pendência pelo Sniper – Turma Pesada e Linha Viva	✓	✓	✓	✓	✓
PROGRAMAÇÃO COMERCIAL	Alerta	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Severo
Avaliar estratégia de não realizar corte para evitar pressão da religia		✓	✓	✓	✓
Antecipar realização das notas regulatórias no D-1 da crise			✓	✓	✓
Avaliar impacto da crise nos planos e replanejar o cenário para garantir o atendimento das notas não atendidas.				✓*	✓*

\*Alinhar estratégia com o Desempenho da Operação

Imagem 10 – Ilustração das principais ações indicadas para a Operação e Programação Comercial de acordo com o nível de contingência de cada localidade. As ações do nível anterior permanecem válidas para um nível superior, desde que não sejam conflitantes com alguma ação do nível superior.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 23/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Resumo Executivo - Plano de Ação


DESEMPENHO	Alerta	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Severo
Garantir <b>atualização</b> de 100% dos Portais	✓	✓	✓	✓	✓
Definição de <b>estrutura para mobilização de equipes extras</b> de prontidão			✓	✓	✓
<b>Divulgação dos informes operacionais</b> sobre a crise			✓	✓	✓
<b>Divulgação dos informes executivos</b> sobre a crise					✓
<b>Focal</b> para atendimento das demandas de <b>Grandes Clientes e Comunicação</b>				✓	✓
<b>Gestão de Pendência</b> – Turma Pesada e Linha Viva				✓	✓
<b>Coordenar fluxo de agentes de crise</b> (Utilizar focais STN)			✓	✓	✓
Simular impactos e possibilidades de <b>expurgos</b>			✓	✓	✓
Realizar <b>projeção diária da capacidade de equipe e previsão de conclusão</b> das ações da crise			✓	✓	✓
<b>Instaurar sala de contenção de crise</b>				✓	✓

*Imagem 11 – Ilustração das principais ações indicadas para o Desempenho de acordo com o nível de contingência de cada localidade. As ações do nível anterior permanecem válidas para um nível superior, desde que não sejam conflitantes com alguma ação do nível superior.*

## 6. TREINAMENTOS E SIMULAÇÕES

DIS-PRO-CDO-001 • Monitoramento do Sistema Elétrico este capítulo define a metodologia, diretrizes e periodicidade para a capacitação contínua das equipes envolvidas na gestão de contingências e na resposta a emergências operacionais, assegurando a efetividade e a pronta execução deste Plano de Contingência.

Serão implementados programas de treinamento e capacitação contínuos destinados a todos os colaboradores que desempenham funções relacionadas aos procedimentos de contingência, contemplando desde os níveis operacionais até as instâncias decisórias. Os conteúdos abordarão os protocolos de comunicação, procedimentos específicos por nível de severidade e responsabilidades individuais e coletivas durante o evento crítico.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 24/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

Os exercícios de simulação (drills) serão realizados com periodicidade máxima anual, podendo ocorrer em intervalos menores conforme necessidade operacional, análise de risco ou ocorrência de eventos climáticos severos que justifiquem a atualização prática das equipes. Essas simulações têm como objetivo testar a eficácia dos processos, avaliar o grau de prontidão das equipes e identificar oportunidades de aprimoramento.

Quando aplicável, as simulações poderão contar com a participação ou acompanhamento de Órgãos Públicos e demais entidades externas pertinentes, reforçando a integração institucional e o alinhamento dos protocolos de atuação durante situações reais de contingência.


As não conformidades identificadas nos treinamentos e simulações serão registradas e tratadas por meio de plano de ação específico, com definição de prazos e responsáveis. Os resultados obtidos servirão como insumo direto para a revisão periódica e melhoria contínua deste Plano de Contingência, garantindo sua atualização, relevância e eficácia operacional.

## 7. CONTROLE DE REGISTRO

CONTROLE DE REGISTROS						
Identificação	Responsável	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
Orientação técnica	Desempenho da Operação	SGN	Backup	Numeração	Permanente	Não se aplica

## 8. REFERÊNCIAS

Não aplicável.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 25/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## 9. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	28/01/2026	Emissão do documento.

## 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

## 11. DOCUMENTOS ANTECESSORES


Não aplicável.

## 12. ANEXO

### 12.1. Anexo 1 – Plano de Mobilização Comercial

#### 12.1.1. Objetivo

O objetivo Plano de Mobilização comercial é detalhar a ordem de prorrogação de acionamento das equipes STC, com o intuito de preservar ao máximo o impacto da crise nos planos comerciais.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 26/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

12.1.2. Plano detalhado

## Anexo 1 - Detalhamento do Plano de Mobilização Comercial

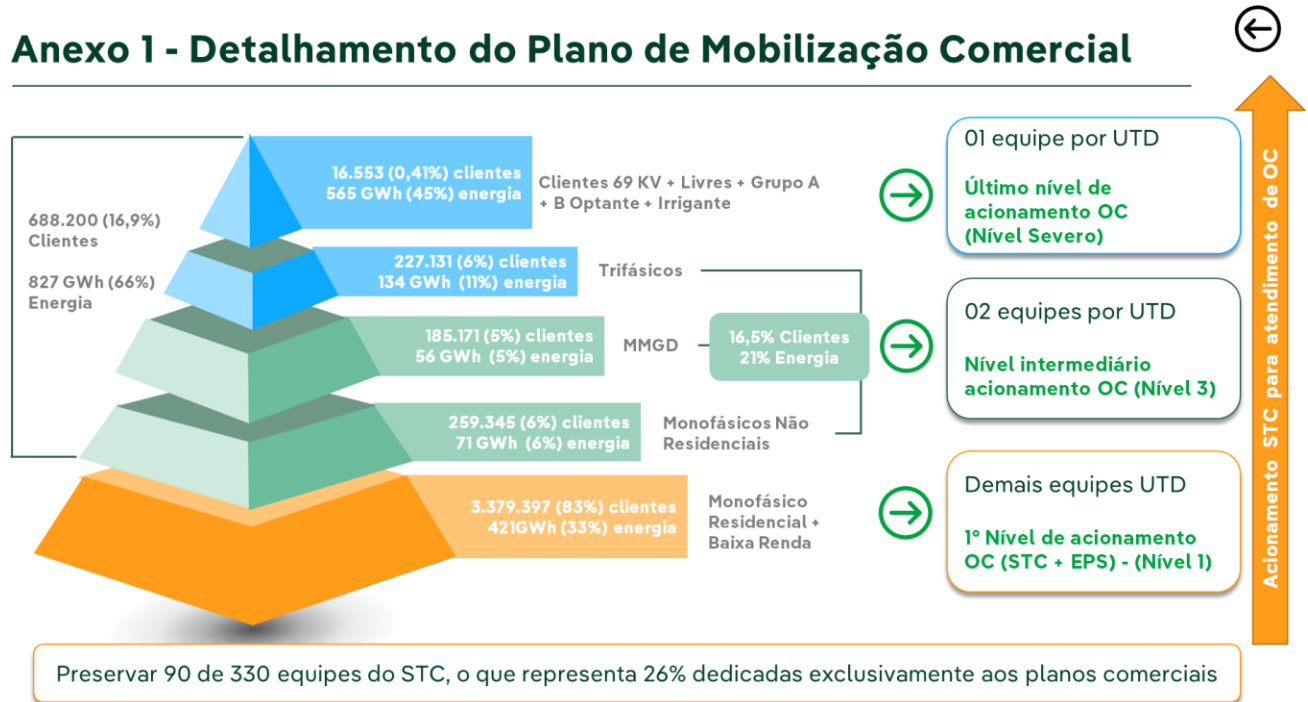




Imagem 12 – Empilhamento de priorização de acionamento das equipes STC para atuação emergencial de acordo com o nível de contingência de cada localidade.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 27/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Anexo 1 – Equipes comerciais blindadas SOL

SETOR	UTD	EQUIPE Gr A	EQUIPE Gr B TOP 1	EQUIPE Gr B TOP 2
METRO	BOA VIAGEM	2B4402	2B440C	2B440E
	BONGI	2B5402	2B540J	2B5406
	CASA FORTE	2B6402	2B6406	2B6405
	OLINDA	2B7402	2B7404	2B740G
	VÁRZEA	2B8401	2B8407	2B840A
NORTE	CAMARAGIBE	2BE405	2BE406	2BE404
	CARPINA	2BF401	2BF401	2BF40D
	GOIANA	2BG403	2BG403	3BG401
	PAULISTA	2BH401	2BH40B	2BH40A
	TIMBAÚBA	2BI401	2BI408	2BI409
SUL	CABO DE SANTO AGOSTINHO	2BO401	2BO40J	2BO403
	JABOATÃO DOS GUARARAPES	2BP406	2BO40G	2BP40H
	PIEDADE	2BQ401	2BQ40B	2BQ404
	RIBEIRÃO	2BR40A	2BR407	2BR404
	VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	2BS402	2BS40D	2BS400

*Imagem 13 – Listagem de equipes STC preservadas na Superintendência Leste (SOL) baseada na priorização de acionamento para atuação emergencial de acordo com o nível de contingência de cada localidade.*

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 28/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Anexo 1 – Equipes comerciais blindadas SOO


SETOR	UTD	EQUIPE Gr A	EQUIPE Gr B TOP 1	EQUIPE Gr B TOP 2
CENTRO	CARUARU	2CR003	2CR01K	2CR01L
	BELO JARDIM	2BJ005	2BJ01X	-
	PALMARES	2PL004	2PL00U	2PL00S
	SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	2SC006	2SC01O	2SC01L
	SURUBIM	2SC01U	2SC023	2SC01W
CENTRO-OESTE	AFOGADOS DA INGAZEIRA	2C840A	2C8401 / 2C8406	2C8402 / 2C840C
	ARCOVERDE	2AC00Z	2AC023	-
	BOM CONSELHO	2CA406	2CA401	-
	FLORESTA	2CB40A	2CB405	2CB408
	GARANHUNS	2GR005	2GR01Y	2GR026 / 2GR01S
OESTE	ARARIPINA	2CI407	2CI407 / 2CI403	2CI406
	OURICURI	2CJ407	2CJ42W	2CJ403
	PETROLINA	2CK401	2CK40A	2CK401
	SANTA MARIA DA BOA VISTA	2CL401	2CL401	2CL403
	SERRA TALHADA	2CM404	2CM432 / 2CM408	2CM40C / 2CM40D

*Imagem 14 – Listagem de equipes STC preservadas na Superintendência Oeste (SOO) baseada na priorização de acionamento para atuação emergencial de acordo com o nível de contingência de cada localidade.*

### 12.2. Anexo 2 - Plano de Mobilização entre Setores

#### 12.2.1. Objetivo

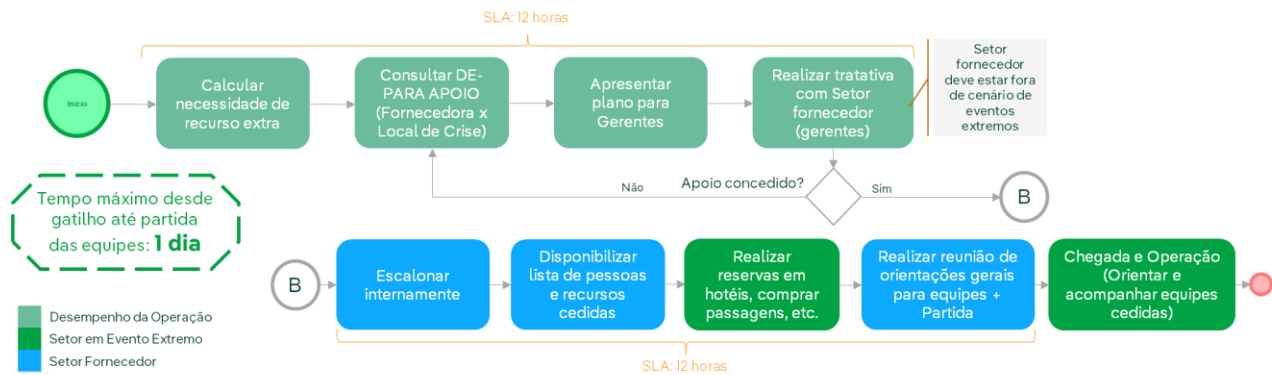
O objetivo do detalhamento do Plano de Mobilização entre Setores é detalhar como deve ocorrer o processo de mobilização externa, dentro da distribuidora, para contenção da crise.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 29/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>	APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO		

### 12.2.2. Plano detalhado

O fluxograma está detalhado a seguir. A tabela de-para apoio é um norteador de priorização para migração de equipes entre setores, considerando posicionamento geográfico. O setor fornecedor que cederá as equipes devem estar fora de cenários de eventos extremos.

## Anexo 2 - Detalhamento do Plano de Mobilização (Setor)



DE-PARA APOIO*					
Setor em Evento Extremo	1ª Opção	2ª Opção	3ª Opção	4ª Opção	5ª Opção
METRO	SUL	NORTE	CENTRO	CENTRO-OESTE	OESTE
NORTE	METRO	CENTRO	SUL	CENTRO-OESTE	OESTE
SUL	METRO	CENTRO	NORTE	CENTRO-OESTE	OESTE
CENTRO	CENTRO-OESTE	SUL	NORTE	METRO	OESTE
CENTRO-OESTE	OESTE	CENTRO	SUL	NORTE	METRO
OESTE	CENTRO-OESTE	CENTRO	SUL	NORTE	METRO


**Definição do pagamento**



**Despesas e remuneração** das equipes cedidas deverão ser realizadas pelo setor que recebe

\*A priorização do Setor de apoio pode variar conforme a localização geográfica da UTD em evento extremo.

Imagem 15 – Fluxograma de atuação para implementar o plano de mobilização de equipes entre Setores da Neoenergia Pernambuco.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 30/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Anexo 2 - Detalhamento do Plano de Mobilização

Fornecedor	METRO	NORTE	SUL	CENTRO	CENTRO-OESTE	OESTE
Local de Evento		2°	1°	3°	4°	5°
METRO		2°	1°	3°	4°	5°
NORTE	1°		3°	2°	4°	5°
SUL	1°	3°		2°	4°	5°
CENTRO	4°	3°	2°		1°	5°
CENTRO-OESTE	4°	5°	3°	2°		1°
OESTE	4°	5°	3°	2°	1°	



 → Empréstimo de equipes e viaturas      1° → Ordem de priorização de empréstimo

Imagem 16 – Matriz de priorização do plano de mobilização de equipes entre os Setores da Neoenergia Pernambuco.

### 12.3. Anexo 3 - Plano de Mobilização entre Empresas

#### 12.3.1. Objetivo

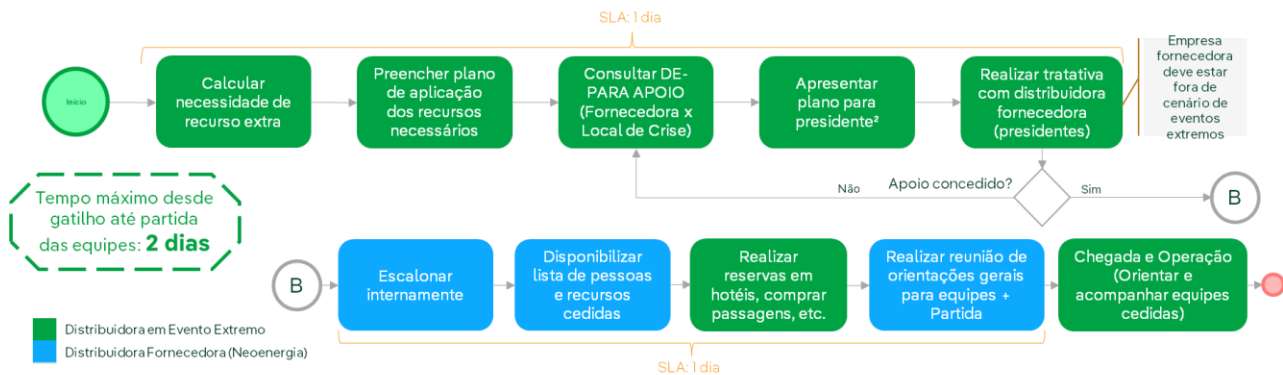
O objetivo do detalhamento do Plano de Mobilização entre Empresas é detalhar como deve ocorrer o processo de mobilização externa, entre distribuidoras do grupo Neoenergia, para contenção da crise na Neoenergia Pernambuco.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 31/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>	APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO		

### 12.3.2. Plano Detalhado

O fluxograma está detalhado a seguir. A tabela de-para apoio é uma sugestão de priorização para solicitação de equipes entre as empresas, considerando posicionamento geográfico. O plano deve ser submetido a Presidência da Neoenergia Pernambuco pela liderança local do departamento de Desempenho.

## Anexo 3 - Detalhamento do Plano de Mobilização (NeoPE)



Empresa em Evento Extremo	1ª Opção	2ª Opção	3ª Opção
BSB	CLB	EKT	PE
CLB	PE	CSR	BSB
PE	CLB	CSR	BSB
CSR	PE	CLB	BSB
EKT	BSB	CLB	PE

\* Detalhamento em anexo

### Oportunidades para definição:



**Regras de negócio** para apontamento, despesas e remuneração das equipes cedidas




Detalhamento do DE-PARA APOIO, visando refinar a estratégia por Setor






























**Documentos corporativos** para solicitação e destacamento do recurso

Imagem 17 – Fluxograma de atuação para implementar o plano de mobilização de equipes entre empresas do grupo Neoenergia.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 32/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	


### Anexo 3 - Detalhamento do Plano de Mobilização

Fornecedora	Neoenergia Brasília	Neoenergia Coelba	Neoenergia Pernambuco	Neoenergia Cosern	Neoenergia Elektro
Local de Evento		1° 	3° 	4° 	2° 
	3° 		1° 	2° 	4° 
	3° 	1° 		2° 	4° 
	3° 	2° 	1° 		4° 
	1° 	2° 	3° 	4° 	






 → Empréstimo de equipes e viaturas     
  → Empréstimo de equipes     
 1° → Ordem de priorização de empréstimo

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

Imagem 18 – Matriz de priorização do plano de mobilização de equipes entre as empresas do grupo Neoenergia.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>		CÓDIGO: <b>CLP-OT-CDO-051</b>	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>		REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>33/38</b>
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>			DATA DE APROVAÇÃO: <b>28/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>			APROVADOR: <b>EVERTON JOSE DE SA LEITAO</b>	

## Anexo 3 - Detalhamento do Plano de Mobilização

	1ª OPÇÃO	2ª OPÇÃO	3ª OPÇÃO	4ª OPÇÃO	5ª OPÇÃO	6ª OPÇÃO	7ª OPÇÃO	8ª OPÇÃO	9ª OPÇÃO
 SUP METROPOLITANO SUL COELBA	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP LESTE PERNAMBUCO	SUP OPERAÇÕES DF	OESTE SERIDÓ COSERN	LITORAL LESTE COSERN	SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO		
SUP CENTRO NORTE COELBA	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP LESTE PERNAMBUCO	OESTE SERIDÓ COSERN	LITORAL LESTE COSERN	SUP OPERAÇÕES DF	SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO		
SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP OPERAÇÕES DF	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO	SUP LESTE SUL ELEKTRO	OESTE SERIDÓ COSERN	SUP LESTE PERNAMBUCO	LITORAL LESTE COSERN		
 SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP CENTRO NORTE COELBA	OESTE SERIDÓ COSERN	SUP METROPOLITANO SUL COELBA	LITORAL LESTE COSERN	SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP OPERAÇÕES DF	SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO	
SUP LESTE PERNAMBUCO	LITORAL LESTE COSERN	OESTE SERIDÓ COSERN	SUP CENTRO NORTE COELBA	SUP METROPOLITANO SUL COELBA	SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP OPERAÇÕES DF	SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO	
 OESTE SERIDÓ COSERN	SUP LESTE PERNAMBUCO	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP CENTRO NORTE COELBA	SUP METROPOLITANO SUL COELBA	SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP OPERAÇÕES DF	SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO	
LITORAL LESTE COSERN	SUP LESTE PERNAMBUCO	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP CENTRO NORTE COELBA	SUP METROPOLITANO SUL COELBA	SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP OPERAÇÕES DF	SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO	
 SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP OPERAÇÕES DF	SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP METROPOLITANO SUL COELBA	SUP CENTRO NORTE COELBA	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP LESTE PERNAMBUCO	OESTE SERIDÓ COSERN	LITORAL LESTE COSERN	
SUP CENTRO OESTE ELEKTRO	SUP OPERAÇÕES DF	SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP METROPOLITANO SUL COELBA	SUP CENTRO NORTE COELBA	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP LESTE PERNAMBUCO	OESTE SERIDÓ COSERN	LITORAL LESTE COSERN	
 SUP OPERAÇÕES DF	SUP SUDOESTE OESTE COELBA	SUP CENTRO OESTE ELEKTRO	SUP LESTE SUL ELEKTRO	SUP METROPOLITANO SUL COELBA	SUP CENTRO NORTE COELBA	SUP OESTE PERNAMBUCO	SUP LESTE PERNAMBUCO	OESTE SERIDÓ COSERN	LITORAL LESTE COSERN



 → Empréstimo de equipes e viaturas\*    
 → Empréstimo de equipes    
\* Considerando distância rodoviária percorrida em até 13 horas.

Imagem 19 – Matriz de priorização do plano de mobilização de equipes, detalhando as superintendências, entre as empresas do grupo Neoenergia.

### 12.4. Anexo 4 - Sala de crise


#### 12.4.1. Objetivo

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

#### 12.4.2. Integrantes

Quando instaurada, a sala deve ser composta com integrantes do Desempenho e áreas suporte.

#### 12.4.3. Atuação

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 34/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

A Sala de Crise deve ser instaurada pelo Desempenho após a contingência alcançar a intensidade Nível 3 nas abrangências de Superintendências ou Neoenergia Pernambuco. A reunião da Sala de Crise deve ocorrer diariamente, ao final do dia, com os integrantes que a compõem.

Cabe ao Desempenho a apresentação de um relatório operacional sobre o avanço da crise no respectivo dia.

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

## 12.5. Anexo 5 - Disponibilização do Plano


### 12.5.1. Objetivo

Assegurar a disponibilização ao público da versão mais atualizada do Plano de Contingência, sem identificação ou contatos pessoais dos responsáveis, em formato acessível e em linguagem clara, de modo a permitir consulta e compreensão por consumidores e órgãos interessados.

Garantir que a divulgação seja mantida sob controle de versão, com procedimentos para atualização e publicação imediata das revisões pertinentes, preservando a integridade das informações e a proteção de dados pessoais.

### 12.5.2. Disponibilização de acesso

A versão pública do Plano encontra-se disponível no sítio eletrônico da Neoenergia Pernambuco e é acessível nos postos de atendimento presencial, em local visível e com linguagem adequada ao público; pode ser consultada pelo menu Normas Técnicas > Interrupções em Situação de Emergência — ISE > Plano de Contingência ou diretamente no link <https://www.neoenergia.com/web/pernambuco/normas-tecnicas>. A divulgação interna ocorre por meio da plataforma SGN, onde estão todos os procedimentos e normativos da empresa.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 35/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## 12.6. Anexo 6 – Portal Gcrise

### 12.6.1. Objetivo

O Portal Gcrise define a quantidade de ocorrências em espera, a quantidade de ocorrências pendentes de recursos e a quantidade de turmas apresentadas e necessárias, a partir do volume de ocorrências. Além disso, podemos acompanhar a intensidade da crise nas UTDs, nos Setores, nas Superintendências e na Neoenergia Pernambuco por meio do Status da crise.

## 12.7. Portal Gcrise


Painel de Gestão de Crise Modelo 4.0 Departamento Desempenho da Operação - NDO

Exportar Data	REGIÃO	OCORRÊNCIAS EM ESPERA				PENDENTES DE RECURSOS				TURMAS							STATUS CRISE		
		INDIV. URBANA	INDIV. RURAL	COLETIVA	TOTAL	NEC. ATEND.	ATENDIMENTO	PESADA	PODA	LINHA VIVA	TL	TOTAL	COLETIVAS PREVISTAS	COLETIVAS APRESENTADAS	COLETIVAS NECESSÁRIAS	STC NEC.		STC APRES.	COLETIVA APOIO
	NEOENERGIA PE	135	76	16	227	91	354	52	3	6	84	145	65	126	-44	-16	87	7	Normal
	LITORAL	107	28	8	143	65	213	18	3	4	57	82	29	68	-15	-2	59	6	Alerta
	SUL	42	26	5	73	26	92	9	2	3	14	28	10	25	2	-4	23	4	Nível 1
	CABO DE SANTO AGOSTINHO	7	11	1	19	9	13	1	0	0	4	5	1	7	2	-3	6	0	Alerta
	JARDIM DOS GUARABAPES	19	3	1	23	4	14	1	0	1	0	2	1	3	-1	1	5	1	Nível 2
	PIEDADE	6	0	0	6	2	16	0	0	0	0	0	2	2	1	3	1	0	Alerta
	RIBERRAO	7	5	0	12	5	12	1	0	1	3	5	3	6	3	1	2	0	Alerta
	VITORIA DE SANTO ANTAO	3	7	3	13	6	37	6	2	1	7	16	3	7	9	-6	9	3	Nível 3
	METROPOLITANO	50	0	2	52	38	60	2	0	1	14	17	9	15	-8	4	20	1	Alerta
	BOA VIAGEM	1	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	2	2	-2	-2	3	0	Normal
	BONGI	11	0	1	12	3	16	0	0	0	1	1	1	2	0	0	5	0	Normal
	CASA FORTE	16	0	0	16	7	11	1	0	1	4	6	2	3	1	1	4	0	Alerta
	OLINDA	11	0	1	12	13	21	1	0	0	8	9	2	4	-1	2	7	1	Nível 1
	VARZEA	11	0	0	11	5	7	0	0	0	1	1	2	4	-4	3	1	0	Alerta
	NORTE	15	2	1	18	11	61	7	1	0	29	37	10	28	-9	-2	16	1	Normal
	CAMARAGIBE	5	1	1	7	3	8	0	0	0	13	13	2	10	5	-1	4	0	Alerta
	CARPINA	1	1	0	2	1	4	1	1	0	2	4	1	6	3	-1	2	0	Normal
	GOIANA	4	0	0	4	2	20	2	0	0	1	3	2	6	-2	1	2	1	Normal
	PAULISTA	5	0	0	5	5	23	1	0	0	12	13	3	3	2	0	6	0	Alerta

Imagem 20 – Tela do Portal Gcrise, onde é possível observar os status da crise por UTD, Setor, Superintendência e Neoenergia Pernambuco.

## 12.8. Anexo 7 – Lista de contato telefônico

Com o intuito de facilitar a comunicação entre as equipes envolvidas e assegurar maior agilidade no atendimento às demandas durante o período de contingência, disponibiliza-se, em anexo, a lista atualizada de contatos telefônicos dos responsáveis de cada área.

	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 36/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de resposta a eventos extremos - Contingência		APROVADOR EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

## Supervisores Operacionais

Superintendência	Departamento	Unidade	Cargo
Operações Leste	Metropolitano	Bongi	Supervisor
		Boa Viagem	Supervisor
		Casa Forte	Supervisor
		Olinda	Supervisor
		Várzea	Supervisor
		UTEP Metro	Supervisor
		Setor Metro	Gerente
	Norte	Camaragibe	Supervisor
		Carpina	Supervisor
		Goiana	Supervisor
		Paulista	Supervisor
		Timbaúba	Supervisor
		UTEP Norte	Supervisor
		Setor Norte	Gerente
	Sul	Cabo	Supervisor
		Jaboatão	Supervisor
		Piedade	Supervisor
		Ribeirão	Supervisor
		Vitória	Supervisor
		UTEP Sul	Supervisor
Setor Sul		Gerente	
-	Sup. Op. Leste	Superintendente	
Operações Oeste	Centro	Belo Jardim	Supervisor
		Caruaru	Supervisor
		Palmares	Supervisor
		Santa Cruz	Supervisor
		Surubim	Supervisor
		UTEP Centro	Supervisor
		Setor Centro	Gerente
	Centro-Oeste	Afogados	Supervisor
		Arcoverde	Supervisor
		Bom Conselho	Supervisor
		Floresta	Supervisor



	MACROPROCESSO: <b>CDO - Controle e Desempenho Operacional</b>	CÓDIGO: CLP-OT-CDO-051	
	PROCESSO: <b>Monitoramento do Sistema Elétrico</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 37/38
SUBPROCESSO: <b>Supervisão do Sistema Elétrico</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de resposta a eventos extremos - Contingência</b>		APROVADOR: EVERTON JOSE DE SA LEITAO	

		Garanhuns	Supervisor
		UTEP Centro-Oeste	Supervisor
		Setor Centro-Oeste	Gerente
	Oeste	Araripina	Supervisor
		Ouricuri	Supervisor
		Petrolina	Supervisor
		Santa Maria	Supervisor
		Serra Talhada	Supervisor
		UTEP Oeste	Supervisor
		Setor Oeste	Gerente
-		Sup. Op. Oeste	Superintendente
Técnica	Subtransmissão	Litoral	Supervisor
		Interior	Supervisor
		Dep. Subtransmissão	Gerente
	Desempenho	Redes e Operação	Supervisor
		Dados	Supervisor
		Dep. Desempenho	Gerente
	Centro de Operações	Leste & Sub	Supervisor
		Oeste & Comercial	Supervisor
		Centro de Operações	Gerente
	Processo de Redes	Projetos	Supervisor
		Planejamento	Supervisor
		Dep. Processo de Redes	Gerente
	-	Sup. Técnica	Superintendente
Clientes	Dep. Grandes Clientes	Poder Público	Supervisor
		Clientes Privados	Supervisor
		Cobrança	Supervisor
		Geração Distribuída	Supervisor
	-	Dep. Grandes Clientes	Gerente
-	Sup. Clientes	Superintendente	
Diretorias Corporativas	Dep. Call Center e Mídias Sociais		Gerente
	Dep. Tecnologia Operativa		Gerente
	Centro Ger.de Redes Inteligentes		Supervisor



MACROPROCESSO:

**CDO - Controle e Desempenho Operacional**

CÓDIGO:

CLP-OT-CDO-051

PROCESSO:

**Monitoramento do Sistema Elétrico**

REV.:

00

Nº PÁG.:

38/38

SUBPROCESSO:

**Supervisão do Sistema Elétrico**

DATA DE APROVAÇÃO:

28/01/2026

DESCRIÇÃO:

**Plano de resposta a eventos extremos - Contingência**

APROVADOR

EVERTON JOSE DE SA LEITAO

	O&M Telecom		Supervisor
	Relações Institucionais		Superintendente
	Marca e Publicidade		Gerente
	Tecnologia da Informação		Gerente
	Dep. Relações com Imprensa		Gerente