


	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 1/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>2. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES</b>	<b>3</b>
<b>3. COMUNICAÇÕES E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS</b>	<b>6</b>
<b>4. DEFINIÇÕES</b>	<b>7</b>
<b>5. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS</b>	<b>7</b>
<b>6. ATUAÇÃO DAS ÁREAS EM PRÉ CONTINGÊNCIA</b>	<b>7</b>
<b>6.1. Centro de Operações – COI</b>	<b>7</b>
<b>6.2. UTD / UTEP</b>	<b>8</b>
<b>6.3. Desempenho da Operação</b>	<b>8</b>
<b>6.4. Teleatendimento – Call Center</b>	<b>8</b>
<b>7. DEFINIÇÃO DA CONTINGÊNCIA</b>	<b>8</b>
<b>8. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS</b>	<b>10</b>
<b>9. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA</b>	<b>12</b>
<b>9.1. Nível de Alerta</b>	<b>12</b>
<b>9.2. Crise 1</b>	<b>13</b>
<b>9.3. Crise 2</b>	<b>14</b>
<b>9.4. Crise 3</b>	<b>15</b>
<b>9.5. Crise Severa</b>	<b>16</b>
<b>9.6. Relatórios e Documentação</b>	<b>17</b>
<b>10. DEFINIÇÃO DOS RESPONSÁVEIS</b>	<b>17</b>
<b>11. FLUXO SIMPLIFICADO DE DECRETO DE CRISE</b>	<b>18</b>
<b>12. ESTRUTURA DE EQUIPES</b>	<b>19</b>
<b>13. LOGÍSTICA E DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAIS</b>	<b>20</b>
<b>14. DIRETRIZES FINANCEIRAS</b>	<b>21</b>
<b>15. ATIVOS CRÍTICOS</b>	<b>22</b>
<b>16. COMITÊ DE CRISE</b>	<b>23</b>
<b>17. PRÉ CRISE / CALENDÁRIO DE EVENTOS</b>	<b>24</b>
<b>18. TREINAMENTOS E SIMULAÇÕES</b>	<b>24</b>

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>03</b>	Nº PÁG.: <b>2/29</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>31/03/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

<b>19.</b>	<b>CONTROLE DE REGISTROS .....</b>	<b>25</b>
<b>20.</b>	<b>CONTROLE DE ALTERAÇÕES.....</b>	<b>25</b>
<b>21.</b>	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>22.</b>	<b>DOCUMENTOS ANTECESSORES .....</b>	<b>26</b>
<b>23.</b>	<b>ANEXO .....</b>	<b>27</b>

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 3/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## 1. OBJETIVO

O objetivo do Plano de Contingência é garantir a preparação da empresa para atuar em emergências. Essas situações podem ser causadas por condições climáticas adversas (chuvas, ventos e/ou descargas atmosféricas) ou qualquer outro evento imprevisível que impacte a rede elétrica de forma a superar a capacidade normal de execução da distribuidora ou gerar impeditivo para os atendimentos.

Nos próximos capítulos desse normativo serão definidas as condições de operação durante contingência, seja de forma parcial (uma ou mais regiões do estado) ou total (toda a área de concessão).

Esse documento está disponível dentro do SGN (Sistema de Gestão Normativa) para todos os colaboradores com as assinaturas dos responsáveis técnicos.


O plano de contingência deve ser baseado nos seguintes princípios norteadores:

- a) Segurança: priorização da segurança de todos os colaboradores e da população;
- b) Eficiência: minimização do impacto das contingências nas operações e na prestação dos serviços;
- c) Responsabilidade: cumprimento das obrigações legais e regulamentares;
- d) Transparência: comunicação clara e aberta com todos os setores afetados;
- e) Prevenção: antecipação de problemas e definir protocolos de atuação para o enfrentamento de situações críticas;
- f) Adaptabilidade: garantir a capacidade de adaptação frente às mudanças nas condições climáticas e operacionais, ajustando as estratégias conforme as circunstâncias específicas de cada evento; e
- g) Verificabilidade: o plano deve ser estruturado de forma a permitir a verificação da sua continuidade e eficiência de execução.

## 2. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

### 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.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 4/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## **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**

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.

## **Centro de Operações**

- Avaliar e informar o cenário de crise em tempo real.
- Seguir o procedimento de acordo com o nível de crise.
- Garantir estrutura necessária para gestão de equipes de campo.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 5/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## Desempenho da operação

- Manter sistemas de acompanhamento atualizados (painéis, dashboards etc.)
- Atuar como suporte à operação em tempo real, gerando relatórios e garantido o alinhamento entre áreas.
- Realizar a gestão de equipes extras de backoffice, a exemplo de equipes de Callback.

## Programação e logística

- Ajustar programação de equipes comerciais para liberação de recursos extras ao atendimento à crise
- Garantir suprimento de materiais em todas as Unidades Territoriais de Distribuição (UTD)

## Superintendência de Operação (SOP)

- 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.

## Superintendência de Atendimento aos Clientes (SCL)

- Atuar na comunicação ativa com entes públicos e grandes clientes privados.
- Atuar, caso necessário, no auxílio de retenção, disponibilizando pessoal para realização de Callback ativo.
- Responderá aos clientes especiais e analisará os serviços essenciais para priorização.

## Teleatendimento

- Garantir a disponibilidade de estrutura para atendimento aos clientes em todos os canais necessários.
- Criar célula de retenção ativa para realização de Callback e alinhamento com consumidores sobre prazos de atendimento.

## Comunicação Externa e Mídias Sociais

- Garantir resposta rápida a mídia, de forma a manter a população ciente da situação de crise.
- Atuar junto às redes sociais para garantir acesso rápido a qualquer situação atípica.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 6/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## Relações institucionais

- Atuar junto ao governo para garantir a boa comunicação, inclusive com criação de comitês de crise.

Avaliar existência de decretos de emergência e/ou calamidade pública.

## 3. COMUNICAÇÕES E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Para atender aos requisitos regulatórios e aos princípios da transparência e comunicação com a sociedade, a Neoenergia Cosern 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.

Durante situações de contingência, a Neoenergia Cosern 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;

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 7/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

- 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

**Tabela 1.** Definição de acrônimos utilizados no documento

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

#### 5. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS


A descrição das etapas está contida no conteúdo descrito entre os capítulos 6 e 17.

#### 6. ATUAÇÃO DAS ÁREAS EM PRÉ CONTINGÊNCIA

##### 6.1. Centro de Operações – COI

O Centro de Operações realizará o acompanhamento em tempo real dos seguintes indicadores:

- Dados pluviométricos (serviço de acompanhamento em tempo real)

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 8/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

- Quantidade de equipes cadastradas
- Quantidade de ocorrências em espera
- Painel de acompanhamento de Crise

Caso identificada qualquer variação significativa nos indicadores analisados, o Centro de Operações acionará as áreas afetadas através dos canais de comunicação definidos (Teams, WhatsApp ou telefone).

Caso identificada necessidade extra de equipes dentro da capacidade normal de acionamento do COI, serão solicitadas equipes extras às UTD ou realizada mobilização entre tipos de atendimento (utilização de equipes comerciais para serviços técnicos).

## 6.2. UTD / UTEP

As UTD / UTEP deverão garantir a disponibilidade de equipes (próprias e terceiras) para a atuação em campo, diante da demanda de ocorrências. Deverão também acompanhar a disponibilidade de materiais nas viaturas e nas bases operacionais das EPS bem como apoiar na gestão em escritório das ocorrências, auxiliando na retenção (vinculação e/ou Callback).

## 6.3. Desempenho da Operação

O Desempenho da Operação deverá garantir a atualização dos painéis, relatórios e dashboards de acompanhamento para que funcionem a contento.

## 6.4. Teleatendimento – Call Center

O teleatendimento deverá realizar o monitoramento da volumetria de chamadas em tempo real, realizando comparativos com Forecast de chamadas e informando desvios nos canais de comunicação definidos (Teams, WhatsApp ou telefone).

## 7. DEFINIÇÃO DA CONTINGÊNCIA

São considerados modelos de crise: Crise climática, crise institucional e eventos prioritários. A crise climática está relacionada a eventos climatológicos externos, gerando defasagem entre capacidade atendimento e demanda de ocorrências. As Crises Institucionais, são eventos que alteram a forma de atendimento, baseado nas condições momentâneas impostas. Para os eventos prioritários, a exemplo de Réveillon e Carnaval, demandam uma excelência no nível de prestação de serviço. Todos esses modelos de operação se tornam mais complexa, exigindo maior capacidade de resposta e adaptação.

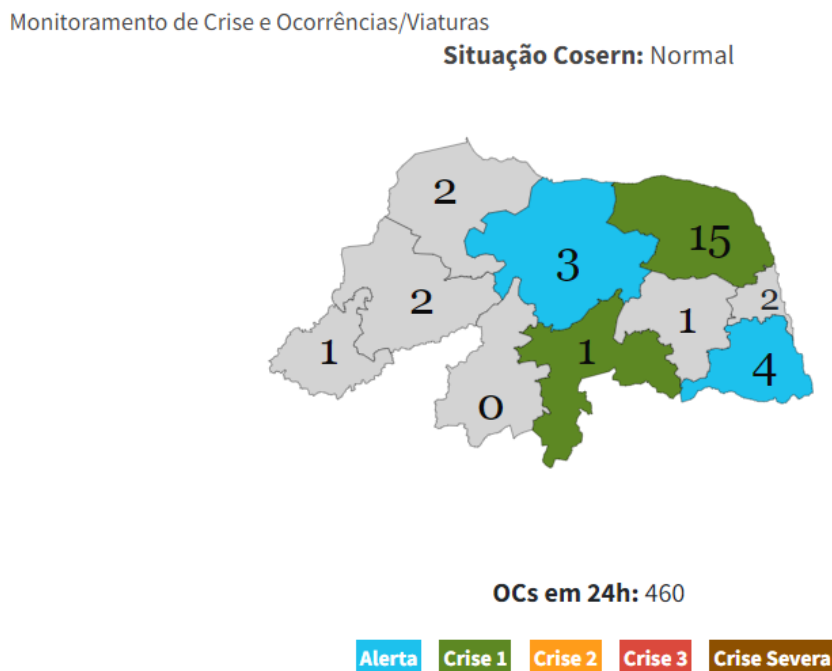
	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 9/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

A contingência é definida em 5 níveis, com limites obtidos através de análises estatísticas de quartis sobre as ocorrências históricas da distribuidora, subdivididos em: Normal, Alerta, Crise 1, Crise 2, Crise 3 e Crise Severa. O decreto se dá a partir da análise de duas variáveis: Clientes Interrompidos por dia e Ocorrências por dia. Os valores calculados para a distribuidora são:


**Tabela 2.** Limites de definição de contingência

UTD	OC/24H					OC/Equipe				
	Alerta	Crise 1	Crise 2	Crise 3	Severa	Alerta	Crise 1	Crise 2	Crise 3	Severa
ALTO OESTE	72	95	119	143	191	7	9	11	13	18
ASSU	50	66	83	99	132	6	8	11	13	17
LITORAL NORTE	56	75	94	112	150	6	8	11	13	17
LITORAL SUL	78	104	130	156	208	6	8	11	13	17
MOSSORO	98	131	164	196	262	8	11	14	17	22
NATAL NORTE	83	111	139	166	222	8	11	14	17	22
NATAL SUL	94	126	157	189	252	8	10	13	15	21
PARNAMIRIM	108	144	180	216	288	8	10	13	15	21
SERIDO	70	93	116	140	186	6	8	10	11	15

O acompanhamento dessas variáveis é feito em tempo real pelo portal de crise e o decreto pode ser feito, tanto para cada região do estado, quanto para toda a área de concessão, conforme Figura 1 abaixo:



**Figura 1.** Painel de acompanhamento de crise em tempo real

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 10/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

As definições dos níveis de crise seguem a seguinte hierarquia:

**Tabela 3.** Resumo dos níveis de contingência

Nível de contingência	Descrição	Abrangência geográfica	Hierarquia de Reports
ALERTA	Carregamento por equipe levemente acima da normalidade e com indicativo de aumento de ocorrências.	Local (UTD)	Supervisão
CRISE 1	Carregamento excede a normalidade e com leve distribuição espacial de eventos, exigindo mobilização de turmas adicionais.	Local (UTD)	Gerência
CRISE 2	Carregamento excede a normalidade e com alta distribuição espacial de eventos, exigindo mobilização de turmas de outros setores.	Regional (SETOR)	Superintendência
CRISE 3	Acentuado aumento de ocorrências, abrangendo amplamente a área de concessão.	Total (NEOENERGIA COSERN)	Presidência / Diretoria (Presidência Cosern)
CRISE SEVERA	Mobilização total da distribuidora não é suficiente para conter riscos operacionais e/ou institucionais no tempo estipulado.	Total (NEOENERGIA COSERN)	Diretoria Executiva de Redes (Grupo Neoenergia)


Para cada nível são definidas ações e responsabilidade de cada área de modo que a mitigação da contingência ocorra no menor tempo possível, com o menor impacto aos consumidores.

No próximo capítulo desse normativo serão apresentadas as ações relacionadas a cada nível de crise e seus respectivos responsáveis.

## 8. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS

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.

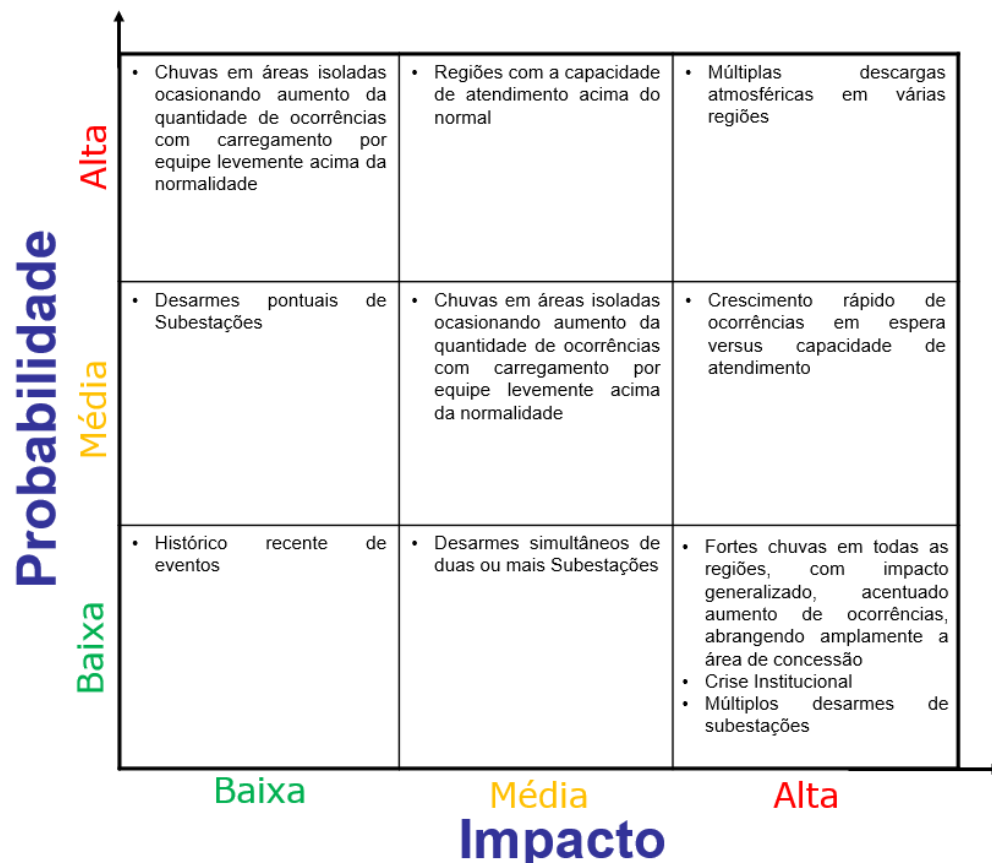
	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>03</b>	Nº PÁG.: <b>11/29</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>31/03/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO</b>	

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

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

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

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.



	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 12/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## 9. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA

### 9.1. Nível de Alerta

O nível de Alerta é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 709 e 945 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 25.000 e 33.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

**Tabela 4.** Ações e responsáveis – Nível Alerta


Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de alerta	Supervisor do COI	Definir o estado de alerta junto a todos os supervisores das áreas impactadas através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Envio de informe para as áreas afetadas	Coordenador do COI	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Supervisores.
Reforço de estrutura	Supervisor COI e UTD	Garantir estrutura padrão do COI (Controlador específico para a área em crise) e das equipes de campo com extensão e antecipação dos turnos em até 2 horas extras.
Utilização de 20% das equipes do STC	Coordenador do COI e Supervisor da UTD	Garantir o acionamento de 20% das equipes do STC para atendimento a demandas emergenciais.
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL.
Acompanhamento da tendência	Coordenador do COI	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.

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;

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 13/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

Consumidores cadastrados como usuários de equipamentos de autonomia limitada (sobrevida);

Ocorrências classificadas como risco à vida ou à segurança da população;

Demandas formalmente encaminhadas por órgãos públicos, Defesa Civil e autoridades competentes.

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

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

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

## 9.2. Crise 1

O nível de Crise 1 é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 945 e 1181 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 33.000 e 37.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

**Tabela 5.** Ações e responsáveis – Nível Crise 1

Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise 1	Supervisor do COI	Definir o estado de Crise 1 junto a todos os supervisores e gerentes das áreas impactadas através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Envio de informe para as áreas afetadas	Coordenador do COI	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Gerentes.
Reforço de estrutura	Supervisor COI, UTD e UTEP	Estrutura do COI com controladores específicos para as áreas afetadas; Equipes de prontidão extras com extensão de turnos de 2 hora extras; Migrar 20% das equipes do STC e EPS para atendimentos emergenciais; Acionar técnicos e inspetores da UTEP para atendimento às ocorrências.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 14/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	


Ação	Responsável	Descrição
Utilização de 40% das equipes do STC e EPS Comercial	Coordenador do COI e Supervisor da UTD	Garantir o acionamento de 40% das equipes do STC e equipes da EPS Comercial para atendimento a demandas emergenciais.
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL.
Acompanhamento da tendência	Coordenador do COI	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.

### 9.3. Crise 2

O nível de Crise 2 é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 1181 e 1417 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 37.000 e 52.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

**Tabela 6.** Ações e responsáveis – Nível Crise 2

Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise 2	Gerente do COI	Definir o estado de Crise 2 junto a todos os supervisores, gerentes e superintendentes das áreas impactadas através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Envio de informe para as áreas afetadas	Coordenador do COI	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Superintendentes.
Criação de boletim e envio periódico horário de informe para as áreas afetadas	Supervisor do Desempenho da Operação	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Superintendentes.
Utilização de 60% das equipes do STC e EPS Comercial	Coordenador do COI e Supervisor da UTD	Garantir o acionamento de 60% das equipes do STC e equipes da EPS Comercial para atendimento a demandas emergenciais.
Reforço de estrutura	Gerentes COI, UTD e UTEP	Estrutura do COI com controladores em escala extra adicional; Equipes de prontidão extras com extensão de turnos de +2 horas extras; Migrar 50% das equipes do STC e EPS para atendimentos emergenciais; Acionar técnicos e inspetores da UTEP para atendimento às ocorrências.
Retenção de ocorrências	Gerente UTD e UTEP	Utilização de técnicos das áreas impactadas para auxílio na vinculação e no callback de ocorrências, evitando deslocamentos imprevistos.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 15/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL.
Acompanhamento da tendência	Coordenador do COI	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.

### 9.4. Crise 3

O nível de Crise 3 é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 1417 e 1890 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 52.000 e 149.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

**Tabela 7.** Ações e responsáveis – Nível Crise 3

Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise 3	Superintendente Técnico	Definir o estado de Crise 3 junto a todos os supervisores, gerentes, superintendentes e diretoria executiva local através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Criação de comitê de crise	Superintendente Técnico	Criar comitê de crise para tratar em sala de guerra as ações a serem realizadas por todos os responsáveis.
Criação de boletim e envio periódico horário de informe para as áreas afetadas	Supervisor do Desempenho da Operação	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Diretoria executiva local.
Utilização de 80% das equipes do STC e EPS Comercial	Coordenador do COI e Supervisor da UTD	Garantir o acionamento de 80% das equipes do STC e equipes da EPS Comercial para atendimento a demandas emergenciais.
Reforço de estrutura	Gerentes COI, UTD e UTEP	Estrutura do COI com controladores em escala extra adicional; Equipes de prontidão extras com extensão de turnos de +2 horas extras; Migrar 80% das equipes do STC e EPS para atendimentos emergenciais; Acionar técnicos e inspetores da UTEP para atendimento às ocorrências; Analisar a possibilidade de mobilização de equipes entre regiões (Vide anexo 1)
Retenção de ocorrências	Gerente UTD, UTEP e Atendimento	Utilização de técnicos das áreas impactadas e de equipes de atendimento aos clientes para auxílio na vinculação e no callback de ocorrências, evitando deslocamentos improcedentes.
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>03</b>	Nº PÁG.: <b>16/29</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>31/03/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO</b>	

		conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL.
Relacionamento institucional com poder público	Gerente de relações institucionais	Alinhar com poder público a necessidade de apoio e o fluxo de informações de forma a facilitar o combate a crise.
Comunicação proativa com grandes clientes e clientes públicos	Gerente de grandes clientes e poder público	Comunicar grandes clientes públicos e privados de forma proativa de forma a garantir o conhecimento da situação e alinhar prazos de atendimento.
Ações proativas e de resposta as mídia e redes sociais	Responsáveis pela comunicação externa e por mídias sociais	Realizar envio proativo de mensagens via mídias e redes sociais e garantir pronta resposta no caso de solicitações pontuais.
Acompanhamento da tendência	Supervisor do COI e Supervisor do Desempenho da Operação	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.

## 9.5. Crise Severa

O nível de Crise Severa é definido quando a quantidade de ocorrências por dia é superior a 1890 ou o número de clientes interrompidos por dia é superior a 149.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

**Tabela 8.** Ações e responsáveis – Nível Crise Severa

Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise Severa	Diretoria executiva local	Definir o estado de Crise 3 junto a todos os supervisores, gerentes, superintendentes, diretoria executiva local e diretoria executiva de redes através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Criação de comitê de crise	Diretoria executiva local	Criar comitê de crise para tratar em sala de guerra as ações a serem realizadas por todos os responsáveis.
Criação de boletim e envio periódico horário de informe para as áreas afetadas	Supervisor do Desempenho da Operação	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Diretoria executiva local.
Utilização de 100% das equipes do STC e EPS Comercial	Coordenador do COI e Supervisor da UTD	Garantir o acionamento de 100% das equipes do STC e equipes da EPS Comercial para atendimento a demandas emergenciais.
Reforço de estrutura	Superintendentes STN e SOP e Diretoria de Redes Local	Migração de toda a estrutura disponível na empresa para atuação, tanto em campo quanto no centro de operações. Avaliar necessidade de solicitação de apoio entre distribuidoras do grupo para aumento de capacidade de atendimento. (Vide anexos 2 e 3).
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 17/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

Ação	Responsável	Descrição
		necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL. Avaliar a necessidade de comunicação específica com o agente regulador sobre a situação de crise.
Retenção de ocorrências	Gerente UTD, UTEP e Atendimento	Utilização de técnicos das áreas impactadas e de equipes de atendimento aos clientes para auxílio na vinculação e no callback de ocorrências, evitando deslocamentos impropriedades.
Relacionamento institucional com poder público	Gerente de relações institucionais	Alinhar com poder público a necessidade de apoio e o fluxo de informações de forma a facilitar o combate a crise.
Comunicação proativa com grandes clientes e clientes públicos	Gerente de grandes clientes e poder público	Comunicar grandes clientes públicos e privados de forma proativa de forma a garantir o conhecimento da situação e alinhar prazos de atendimento.
Ações proativas e de resposta as mídia e redes sociais	Responsáveis pela comunicação externa e por mídias sociais	Realizar envio proativo de mensagens via mídias e redes sociais e garantir pronta resposta no caso de solicitações pontuais.
Acompanhamento da tendência	Supervisor do COI e Supervisor do Desempenho da Operação	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.

## 9.6. Relatórios e Documentação

Todos os registros de ações e manobras realizadas no GSE e SCADA, bem como acionamento das áreas e pessoas responsáveis, devem ser analisados para realização do relatório detalhado da contingência, a fim de avaliar se as medidas tomadas estão de acordo com o Plano de Contingência. Esse relatório também deve informar os resultados das ações. O Departamento de Operação e Desempenho será responsável pela execução e armazenamento desse relatório.

## 10. DEFINIÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

Abaixo tabela com responsáveis por área:

**Tabela 9.** Definição de responsáveis por área.

Área	Cargo
Diretoria Executiva	Presidente
Superintendência Técnica	Superintendente
Superintendência de Operações	Superintendente

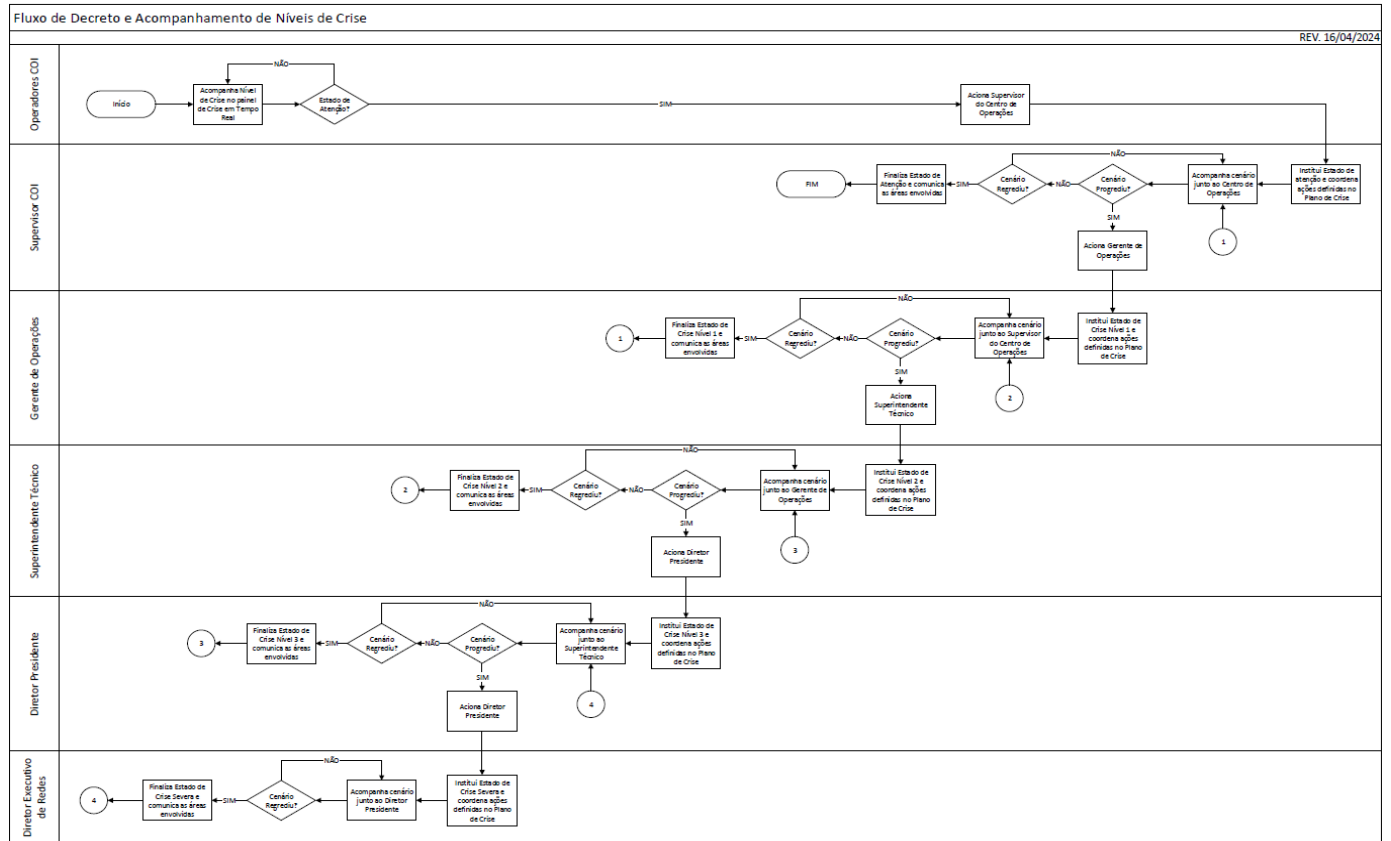
	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 18/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

Superintendência de Atendimento ao Cliente	Superintendente
COI	Coordenação
	Supervisor
	Gerente
Desempenho da Operação	Supervisor
UTEP Litoral	Gerente
	Supervisor
UTD Natal Norte	Supervisor
UTD Natal Sul	Supervisor
UTD Parnamirim	Supervisor
UTD Litoral Sul	Supervisor
UTD Litoral Norte	Supervisor
	Gerente
UTEP Oeste Seridó	Supervisor
	Supervisor
UTD Mossoró	Supervisor
UTD Assu	Supervisor
UTD Seridó	Supervisor
UTD Alto Oeste	Supervisor
Programação e Logística	Gerente
Grandes clientes	Gerente
Relações Institucionais	Especialista
Comunicação Externa	Especialista
Segurança do trabalho	Gerente
Segurança corporativa	Supervisor
Regulação	Gerente

## 11.FLUXO SIMPLIFICADO DE DECRETO DE CRISE

Na Figura 2 abaixo pode-se observar o fluxo simplificado de decreto de crise, de acordo com cada nível hierárquico:

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>03</b>	Nº PÁG.: <b>19/29</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>	DATA DE APROVAÇÃO: <b>31/03/2026</b>		
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>	APROVADOR <b>CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO</b>		



**Figura 2.** Fluxo de decreto de crise por níveis hierárquicos.

## 12. ESTRUTURA DE EQUIPES

A estrutura de equipe da operação está definida de acordo com o nível de contingência, tendo com base na seguinte tabela:

**Tabela 10.** Definição de estrutura para equipes de escala.

Equipe \ Nível	Normal	Alerta	Crise 1	Crise 2	Crise 3	Crise Severa	
Controlador	3	4	4	5	6	8	Utilização do COI
Front	1	1	1	2	2	3	
Engenheiro	1	1	1	2	2	3	
Equipes Plantão	100%	119%	138%	156%	175%	194%	Todos em HE
Equipes STC	0	20%	40%	60%	80%	100%	

A sugestão da quantidade de equipes foi baseada em dados históricos para atendimento de campo. Seguem algumas definições para as equipes de escala:

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 20/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

- Movimentar controlador para atuação dedicada e exclusiva para a região em crise;
- Além do reforço adicional, haverá antecipação e postergação de turnos das equipes;
- Caso necessário, devido a limitação na quantidade de mesas no COI, poderá ser utilizada a estrutura do COI Backup para os níveis de crise mais severos;
- Sugestão da quantidade de equipes baseado em dados históricos para atendimento de campo;
- Necessário reforçar a estrutura dos líderes de turno no COI, melhorando a gestão das demandas.


### 13. LOGÍSTICA E DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAIS

A área de logística possui um fluxo estabelecido para disponibilização dos principais materiais e ferramentas necessários para a realização dos serviços preventivos e corretivos, abastecendo através do Centro de Distribuição todas as UTD's da Neoenergia Cosern, bem como as empresas prestadoras de serviços. Cada UTD e EPS dispõe de almoxarifado específico para guarda de todos os materiais necessários. Esse abastecimento leva em consideração os estoques mínimos de segurança para cada tipo de material, de modo a garantir que não falem materiais críticos.

Nos casos de contingência, ainda existe a possibilidade de empréstimos de materiais entre bases operacionais, e/ou prestadores de serviços.

Segue abaixo a tabela com materiais críticos e estoque mínimo de segurança:

Material	Média/Mês
RELIGADOR 15KV 630A 3F AUT 12,5KA	3
TRAFO 3F 45KVA 13,8KV 380/220V 5T VG	25
TRAFO 3F 75KVA 13,8KV 380/220V 5T VG	17
TRAFO 3F 112,5KVA 13,8KV 380/220V 5T VG	11
TRAFO 3F 30KVA 13,8KV 380/220V 5T VG	16
TRAFO 3F 150KVA 13,8KV 380/220V 5T VG	11
TRAFO 1FF 15KVA 13,8KV 220V 5T VG	13
CABO ALUM NU CA 4 AWG ROSE	95
CABO ALUM NU CAA 4AWG 1F SWAN.	608
CABO ALUM CAA NU 1/0AWG 1F RAVEN	774
CABO ALUM CAA NU 336,40MCM 1F LINNET	727
CABO NU CAL 155,4 MCM ANAHEIM	699
CABO COBRE NU C2A MD 35 MM2	31
CABO NU ACO-COBRE 2 AWG	233

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 21/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

CABO ALUM XLPE DUPLA CAM 70MM2 15KV	986
CABO ALUM XLPE DUPLA CAM 35MM2 15KV	473
CABO ALUM XLPE DUPLA CAM 185MM2 15KV	691
CABO COBRE XLPE 35MM2 1F PRETO.	1129
CABO COBRE XLPE 70MM2 1F PRETO	165
CABO COBRE XLPE 150MM2 1F PRETO	39
CABO AEREO COBRE XLPE 15KV 16,00MM2	336
CABO POT COBRE CONC 1 KV 2X10 MM2	38
CABO POT COBRE CONC 1 KV 2X6 MM2	90
CABO POT ALUM CONC 1 KV 1X10 + 10 MM2	2235
CABO POT ALUM CONC 1 KV 1X16 + 16 MM2	186
CABO AS AL 1KV 1X25 RC + 1X25 N ISO	1403
CABO MLP ALUM XLPE 3X1X10/10MM2 N ISO	31
CABO MLP ALUM XLPE 3X1X16/16MM2 N ISO	310
CABO MLP ALUM XLPE 3X1X35/35MM2 N ISO	4931
CABO MLP ALUM XLPE 3X1X120/70MM2 N ISO	148
CABO MLP ALUM XLPE 3X1X70/50MM2 N ISO	232
POSTE CONCRETO DT 9/400 29F	5
POSTE CONCRETO DT 11/600 44F	30
POSTE CONCRETO DT 9/600 29F	100
POSTE CONCRETO DT 12/600 44F	17
POSTE CONCRETO DT 11/400 44F	30
POSTE CONCRETO CIRCULAR 12/1000	2

## 14. DIRETRIZES FINANCEIRAS

No Plano de Investimentos, existem posições específicas destinadas ao atendimento de ocorrências emergenciais, garantindo disponibilidade de recursos para ações corretivas tanto em situações de contingência quanto em períodos de operação normal. De forma complementar, também existem contas específicas de OPEX voltadas ao tratamento de despesas operacionais relacionadas a eventos emergenciais, assegurando rapidez, rastreabilidade e conformidade no uso dos recursos.

Essas previsões financeiras permanentes, permitem maior agilidade na resposta a demandas urgentes, mantendo alinhamento com os procedimentos vigentes e reforçando a capacidade da distribuidora de atuar de forma tempestiva em cenários críticos, sem comprometer o desempenho operacional e regulatório.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 22/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## 15.ATIVOS CRÍTICOS

Os ativos críticos indispensáveis ao restabelecimento dos serviços, bem como o plano de indisponibilidade de ativos e processos críticos, estão descritos no BCP (Business Continuity Plan) no seu item 4.2. Segue resumo abaixo.

**Ativo crítico:** Centro de Operação Integrada (COI)

**Situação:** Paralisação do processo de monitoramento do sistema elétrico em função da impossibilidade de acesso aos recursos mínimos necessários para a execução do monitoramento do sistema. Impossibilidade de acesso ao edifício sede comprometido, impacto na infraestrutura predial, interrupção do fornecimento de energia elétrica, blackout em toda região, não acionamento/falha do gerador.

**Estratégia:** Mobilizar o time para atuação no COI Backup e apoio presencial nas bases operacionais (UTDs)

**Ativo crítico:** Controladores do COI

**Situação:** Déficit de controladores para cumprimento da jornada de trabalho necessária que garanta a cobertura completa do Monitoramento do Sistema Elétrico, pelos profissionais. As causas podem ser: Greves, pandemia ou emergências civis.

**Estratégia:** Ativação de equipes internas da companhia, que são preparadas para assumir os postos de operação.

**Ativo crítico:** Sistemas de supervisão e controle do sistema elétrico (SP7 - Spectrum Power 7)

**Situação:** Paralisação do processo de monitoramento do sistema elétrico em função da impossibilidade de acesso ao SCADA (Sistema de Supervisor de Controle e aquisição de dados da rede elétrica), rede de TELECOM ou na aplicação do Sistema SP7. A paralisação está relacionada a possíveis problemas na rede de TO podendo afetar, também, o sistema de telefonia com COI.

**Estratégia:** Atuação através de do Sistema GSE para emergências e paralisar a liberação de serviços programadas

**Ativo crítico:** Hardware do COI

**Situação:** Paralisação do processo de monitoramento do sistema elétrico em função da impossibilidade de acesso aos recursos mínimos de TI, necessários para a execução do monitoramento do sistema.

**Estratégia:** Deslocar a operação do Sistema para o Site Backup.

**Ativo crítico:** Data center

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 23/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

**Situação:** Paralisação do processo de monitoramento do sistema elétrico em função da impossibilidade do Data Center com o impacto a todos os sistemas de TI ou paralisação do sistema técnico de Gerenciamento de Ocorrências - GSE.

**Estratégia:** Organizar e manter a operação com os demais recursos disponíveis.

**Processo crítico:** Monitoramento do Sistema elétrico.


**Situação:** Paralisação do processo de monitoramento do sistema elétrico em função da impossibilidade de acesso aos recursos mínimos, sejam de TI ou de TO, necessários para a execução normal das atividades causados por Cyber Ataque nos nossos sistemas e processos críticos.

**Estratégia:** Ativar o modo operação em contingência, garantindo a continuidade dos serviços.

## 16.COMITÊ DE CRISE

No caso em que a contingência atinja níveis crise 3 ou severa, deverá ser criado um Comitê de Crise formado com pelo menos um membro das áreas abaixo:

- Superintendência Técnica
  - Centro de Operações
  - Desempenho da Operação
  - Programação e Logística
- Superintendência de Operações
  - UTD
  - UTEP
  - Subtransmissão
- Superintendência de Atendimento aos Clientes
  - Grandes Clientes e Poder Público
  - Atendimento aos Clientes
- Áreas Corporativas
  - Relações institucionais

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 24/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

- Regulação
- Comunicação externa e mídias sociais

O Comitê deverá ser mantido até que a contingência seja reduzida a níveis inferiores e o seu objetivo é o acompanhamento das ações ordinárias definidas de forma rápida e eficiente, além da definição de medidas mitigatórias extras para o combate a crise.

## 17. PRÉ CRISE / CALENDÁRIO DE EVENTOS

Para eventos e datas importantes do estado, são definidos os modelos de pré-crise, onde utilizamos as regras deste Plano preparando a atuação da operação durante o período.

**Tabela 11.** Definição de estrutura para equipes de escala.

Evento	Réveillon	Carnaval	Semana Santa	São João	Festa de Santana	ENEM / Eleições	Natal
Nível	CRISE 1	ALERTA	ALERTA	ALERTA	ALERTA	ALERTA	ALERTA

Para outros eventos, não mencionadas na tabela acima, será avaliado a necessidade de acordo com o evento e a estrutura organizacional definirá o nível e partida. Existem alguns eventos que são definidos planos específicos, dessa forma deve-se seguir o que está definido.

## 18. TREINAMENTOS E SIMULAÇÕES

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.

Os programas de treinamento e capacitação são 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.

Os exercícios de simulação (Drills) são 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.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 25/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

As simulações deverão contar com a participação ou acompanhamento de Órgãos Públicos e demais entidades externas pertinentes pelo menos uma vez ao ano, 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. Essa revisão do plano de contingência deverá ser feita sempre que necessário e com periodicidade máxima de um ano.

## 19. CONTROLE DE REGISTROS

CONTROLE DE REGISTROS						
Identificação	Responsável	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
Orientação Técnica	Centro de Operações	SGN	Backup	Numeração	Permanente	Não se aplica

## 20. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	11/06/2025	Emissão do documento.
01	27/02/2026	<p>Ajuste de informações para a REN nº 1.137/2025</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituído o programa de treinamentos e simulações</li> <li>• Criado o plano anual de treinamento e capacitação contínua</li> <li>• Criado o plano anual de simulações e testes regulares</li> <li>• Instituído a periodicidade anual de treinamentos e simulados</li> <li>• Incluído os princípios norteadores no plano de contingência</li> <li>• Definido repositórios, prazos de retenção e trilha de auditoria</li> <li>• Definido SLA e scripts operacionais em crise</li> <li>• Alinhamento de protocolos e simulações com a participação do Governo, Defesa Civil e Aneel</li> <li>• Citado repositório e evidencias de publicação do documento</li> <li>• Criada matriz de riscos e metodologias de atuação</li> <li>• Criado o inventário e auditoria física por UTDs e EPS</li> <li>• Incluída a política anual de revisão e quadro de assinaturas</li> </ul>

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 26/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituído PDCA após eventos e simulações</li> <li>• Criada seção com cadastro e fluxos de atendimentos prioritários</li> <li>• Normatizado a revisão anual com responsáveis e prazos</li> <li>• Publicado a URL do site</li> </ul>
02	11/03/2026	Ajustes Realizados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluído Logística e Disponibilização de Materiais</li> <li>• Diretrizes Financeiras</li> <li>• Ativos Críticos</li> </ul>
03	31/03/2026	Ajustes Realizados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em Relatórios e Documentação, mantido os registros detalhados de ações tomadas</li> <li>• Alteração na forma de Formalização e divulgação do Plano de Contingência</li> <li>• Alteração na forma de disponibilidade de recursos</li> <li>• Assinatura do responsável pelo plano de contingência</li> <li>• Disponibilização de treinamentos atualizados</li> <li>• Definida a recorrência da revisão do plano de contingência</li> </ul>


## 21. DOCUMENTOS RELACIONADOS

BCP – Business Continuity Plan

Simulado de Contingência 2025

## 22. DOCUMENTOS ANTECESSORES

Não aplicável.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 03	Nº PÁG.: 27/29
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 31/03/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO	

## 23. ANEXO

### Anexo 1 - Detalhamento do Plano de Mobilização – entre áreas da Neoenergia Cosern:

Fornecedor	Natal Sul	Natal Norte	Litoral Sul	Litoral Norte	Mossoró	Assu	Seridó	Alto Oeste
Natal Sul		1°	2°	2°	4°	4°	3°	5°
Natal Norte	1°		3°	2°	4°	4°	3°	5°
Litoral Sul	1°	2°		2°	4°	4°	3°	5°
Litoral Norte	2°	1°	2°		4°	3°	4°	5°
Mossoró	4°	5°	5°	4°		1°	3°	2°
Assu	4°	5°	5°	4°	1°		3°	2°
Seridó	4°	5°	3°	4°	3°	1°		2°
Alto Oeste	5°	5°	4°	4°	1°	2°	3°	

### Anexo 2 - Detalhamento do Plano de Mobilização – Inter Company:






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






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

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>03</b>	Nº PÁG.: <b>28/29</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>31/03/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO</b>	

### Anexo 3 - Detalhamento do Plano de Mobilização – Setorial entre empresas do grupo:

	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.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>03</b>	Nº PÁG.: <b>29/29</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>31/03/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO</b>	

## Anexo 4 – Disponibilização de acesso

A versão pública do Plano encontra-se disponível no sítio eletrônico da Neoenergia Cosern 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 [Normas Técnicas - Distribuidora Rio Grande do Norte - Neoenergia - Neoenergia](#). A divulgação interna ocorre por meio da plataforma SGN, onde estão todos os procedimentos e normativos da empresa.

Interrupção em Situação de Emergência - ISE ^

**PLANO DE CONTINGÊNCIA**

[CSR-OT-GOV-002 - Sistemática de Atuação e Plano de Gerência de Operações](#)

**2024**

- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024010](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024009](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024008](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024007](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024006](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024005](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024004](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024003](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024002](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024001](#)

**2023**

- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024001](#)
- [Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024002](#)