

	MACROPROCESSO:	CODIGO:	
	CDO - Controle e Desempenho Operacional	EKT-OT-CDO-015	
SUBPROCESSO:	PROCESSO:	REV.:	Nº PAG.:
	Monitoramento do Sistema Elétrico	00	1/21
Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO:	
DESCRIÇÃO:		APROVADOR:	
Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		30/03/2026 Rodrigo Prado	

Sumário

1.	OBJETIVO	2
2.	RESPONSABILIDADES	3
2.1.	CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS – COI	3
2.2.	UNIDADE TERRITORIAL DE DISTRIBUIÇÃO – UTD.....	3
2.3.	DESEMPENHO OPERACIONAL	4
2.4.	SUPERVISÃO DE PROGRAMAÇÃO DE MÉDIO PRAZO - SAPMP.....	4
2.5.	DEPARTAMENTO DE RELACIONAMENTO DE GRANDES CLIENTES	4
2.6.	DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	5
2.7.	SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO EXTERNA.....	5
2.8.	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA OPERATIVA – TO.....	5
2.9.	DEPARTAMENTO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL – TD	5
2.10.	DEPARTAMENTO DE CALL CENTER	5
3.	DEFINIÇÕES.....	5
4.	DESCRIÇÃO DAS ETAPAS	6
4.1.	CARACTERIZAÇÃO DA CONTINGÊNCIA	6
4.2.	ATUAÇÕES POR NÍVEL DE CONTINGÊNCIA	7
4.2.1.	CONTINGÊNCIA NÍVEL 1	7
4.2.2.	CONTINGÊNCIA NÍVEL 2	8
4.2.3.	CONTINGÊNCIA NÍVEL 3	9
4.2.4.	CONTINGÊNCIA NÍVEL SEVERO.....	11
4.3.	PLANO DE CRISE.....	13
4.4.	SIMULAÇÕES DO PLANO DE CRISE.....	16
4.5.	FLUXO DE COMUNICAÇÃO DE EMERGÊNCIA E URGÊNCIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COM O COI	17
4.6.	COORDENAÇÃO COM ÓRGÃOS EXTERNOS E AUTORIDADES	18
4.7.	COORDENAÇÃO COM ÓRGÃOS REGULADORES E COORDENADORES.....	18
4.8.	DISPONIBILIZAÇÃO PÚBLICA DO PLANO DE CONTINGÊNCIA A EVENTOS EXTREMOS	19
5.	ELABORAÇÃO	19
6.	CONTROLE DE REGISTRO.....	20
7.	REFERÊNCIAS	20
8.	CONTROLE DE ALTERAÇÕES	20
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	20
10.	DOCUMENTOS ANTECESSORES	20
11.	ANEXOS	21
11.1.	FLUXOGRAMA DE COMUNICAÇÃO DE EMERGÊNCIA E URGÊNCIA	21
11.2.	TABELA DO FLUXO DE CONTINGÊNCIA.....	21

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 2/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

1. OBJETIVO

Esta orientação técnica descreve a sistemática, fluxos, organização e ações para situações de contingência e respostas a eventos extremos, a fim de garantir a continuidade operacional e controlar os impactos de forma a garantir uma qualidade no fornecimento de energia.

Os princípios norteadores do presente documento foram estruturados em conformidade com a RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1137/2025 conforme definições abaixo:

- a) **Segurança:** priorizar a segurança de todos os colaboradores e da população;
- b) **Eficiência:** minimizar o impacto das contingências na operação e na prestação do serviço de distribuição de energia;
- c) **Responsabilidade:** cumprir com as obrigações legais e regulamentares;
- d) **Transparência:** manter uma comunicação clara e aberta com todos os envolvidos;
- e) **Prevenção:** antecipar 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.
- g) **Verificabilidade:** Todas as ações ficam registradas no sistema de gestão de eventos e no sistema supervisor de equipamentos, disponíveis para verificação em auditoria, rastreabilidade ou análises posteriores.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 3/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Centro de Operações Integradas – COI

Responsável pelo monitoramento, coordenação e operação do sistema elétrico de potência, ao qual compete a sinalização inicial com as demais áreas em situações que caracterizem condições fora da normalidade com necessidade de ações de contingência.

As principais atribuições que garantem a efetividade deste processo são:

- Monitoramento e sinalização prévia quando de previsão de tempo adverso as Unidades Territoriais de Distribuição (UTD)
- Dimensionamento e solicitação da quantidade de recursos necessários conforme os níveis de contingência apresentados neste plano
- Coordenação e direcionamento do recurso disponível aos eventos prioritários conforme descrito neste plano.

2.2. Unidade Territorial de Distribuição – UTD

Responsável por garantir o recurso e estrutura necessária em campo para atendimento e solução dos serviços.

As principais atribuições que garantem a efetividade deste processo são:

- Garantir o recurso necessário para o nível de contingência
- Garantir o suprimento de material para execução dos serviços
- Garantir o material e equipamentos de Segurança (EPI e EPC)

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 4/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Garantir a estrutura de veículos operacionais para atendimento dos eventos
- Responsável pela análise junto a área de Supervisão de Programação de Médio Prazo para a disponibilização de Recurso Especializado, Equipes de Linha Viva, e Veículos pesados para atuações que necessitem os mesmos durante o período de contingência.

2.3. Desempenho Operacional

Responsável pelas, análises, correções e direcionamento do encerramento correto dos eventos, garantindo a apuração correta dos indicadores técnicos durante e após as situações de eventos Extremos.

Responsável pelo apoio a Superintendência de Comunicação Externa quando esta área solicitar a verificação de informações referente aos eventos extremos.

2.4. Supervisão de Programação de Médio Prazo - SAPMP

Responsável pela análise e ajustes necessários na carteira de Obras para liberações de equipes Especializadas para apoio no atendimento dos eventos conforme o nível de contingência estabelecido neste documento.

2.5. Departamento de Relacionamento de Grandes Clientes

Manter o alinhamento das informações com os órgãos competentes e instituições com impacto a serviços básico, incluindo a defesa civil, companhias de saneamento básico, prefeituras e demais autoridades locais, garantindo a consistência das comunicações de acordo com o nível de contingência.

Sinalizar o Centro de Operações Integradas das necessidades de priorização de atendimento de acordo com o nível de contingência e impacto.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 5/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

2.6. Departamento de Logística

Compete a área de Logística Local e as UTD's a disponibilidade de materiais, ferramental e equipamentos de proteção conforme estoque mínimo (Estoque de Segurança) para atuação em contingências.

2.7. Superintendência de Comunicação Externa

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 junto a área de Desempenho Operacional.

2.8. Departamento de Tecnologia Operativa – TO

Responsável por monitorar os sistemas de Tecnologia Operacional TO e atuar na regularização dos mesmos de forma imediata quando de falha identificada pela mesma ou reportada pelo Centro de Operações Integradas COI.

2.9. Departamento de Transformação Digital – TD

Responsável por monitorar os sistemas de Tecnologia de Informação e atuar na regularização dos mesmos de forma imediata quando de falha identificada pela mesma ou reportada pelo Centro de Operações Integradas COI.

2.10. Departamento de Call Center

Responsável por 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.

3. DEFINIÇÕES

- Recursos Adicionais**

Equipes adicionais são àquelas que estiverem em execução de outra demanda ou ainda, quando o acionamento de colaboradores na residência para composição de equipe.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 6/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- **Centro de Operação Integrado - COI**

É a área responsável pela supervisão, coordenação, orientação e comando das atividades relativas à operação realizada no sistema elétrico da Elektro 24 horas 7 dias por semana.

- **Central de Atendimento ao Cliente – CAC**

A CAC opera 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.

- **Equipes de Sobreaviso**

Equipes na modalidade de trabalho em que o colaborador mesmo em período de descanso, fica à disposição da Operação da Elektro aguardando o acionamento. Essas são equipes pré-determinadas pela UTD 's e encaminhadas ao COI com antecedência

- **Matriz de Decisão do COI**

Ferramenta utilizada no Centro de Operação para uniformizar as tratativas de acionamento de recurso pelo COI, definindo também regras de extensão de jornada de equipes para atendimento dos eventos de redes pendentes conforme definidas neste documento

- **Time-Line UTD**

Formulário com a linha do tempo dos colaboradores e equipes acionadas para estratégia de restabelecimento e apoio ao atendimento dos eventos consequentes de crise e temporais nas UTD's. para auxiliar na gestão e controle do COI.

4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

4.1. Caracterização da Contingência

A contingência é caracterizada pelos critérios de intensidade, estabelecidos com base no volume de eventos e quantidade de clientes interrompidos representada através dos seguintes estágios:

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 7/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- **Alerta (Pré-Contingência):** Carregamento por equipe levemente acima da normalidade e com indicativo de aumento de ocorrências.
- **Nível 1:** Carregamento excede a normalidade e com leve distribuição espacial de eventos, exigindo mobilização de turmas adicionais.
- **Nível 2:** Carregamento excede a normalidade e com alta distribuição espacial de eventos, exigindo mobilização de equipes de outros setores.
- **Nível 3:** Acentuado aumento de ocorrências, abrangendo amplamente a área de concessão, exigindo a mobilização de todo efetivo operacional da Distribuidora.
- **Severo:** Mobilização total da distribuidora não é suficiente para conter riscos operacionais e/ou institucionais no tempo estipulado, sendo necessário apoio das demais Distribuidoras do Grupo Neoenergia.

NOTA: A tabela com detalhes dos Níveis de Contingência está no anexo 11.2 deste documento.

4.2. Atuações por Nível de Contingência

4.2.1. Contingência Nível 1

Centro de Operações Integradas

- Sinalizar a UTD e ao Departamento de Programação de Curto Prazo a necessidade de recurso extra para atendimento dos eventos, garantindo o despacho conforme prioridades descritas neste documento.

Departamento de Programação de Curto Prazo

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 8/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Avaliar estratégia de remanejar as Ordens de Serviço Comerciais afim de liberar equipe antes dedicadas apenas a serviços regulados a apoiar no atendimento de eventos de falta de energia e reanalisar o planejamento do dia posterior para apoio deste efetivo nas ocorrências acidentais.

Unidade Territorial de Distribuição

- Garantir a mobilização de eletricitas afim de montar equipes extras para apoio no atendimento de ocorrências acidentais.

4.2.2. Contingência Nível 2

Centro de Operações Integradas

- Sinalizar a UTD e ao Departamento de Programação de Curto Prazo e Médio Prazo a necessidade de recurso extra para atendimento dos eventos, garantindo o despacho conforme prioridades descritas neste documento.
- Avaliar o remanejamento interno de operadores para direcionamento e foco exclusivo do recurso adicional das regiões em crise

Departamento de Programação de Curto Prazo

- Avaliar estratégia de remanejar as Ordens de Serviço Comerciais afim de liberar equipe antes dedicadas apenas a serviços regulados a apoiar no atendimento de eventos de falta de energia e reanalisar o planejamento do dia posterior para apoio deste efetivo nas ocorrências acidentais.

Departamento de Programação de Médio Prazo

- Avaliar estratégia de reprogramar as intervenções para liberação de equipes de Obras para apoio no atendimento de ocorrências acidentais.

Unidade Territorial de Distribuição

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 9/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Garantir a mobilização de eletricitistas afim de montar equipes extras para apoio no atendimento de ocorrências acidentais.
- Garantir que os recursos de apoios externos operacional cedido de outras UTD.s consiga atuar de forma segura e estratégica para reduzir o quanto antes o impacto na região

Desempenho Operacional

- Cabe ao Desempenho simular os impactos e possibilidades de expurgos;

Departamento de Relacionamento de Grandes Clientes

- Atuar na comunicação ativa com entes públicos e grandes clientes privados
- Atuar em conjunto com o COI garantindo alinhamento e agilidade na comunicação.

4.2.3. Contingência Nível 3

Centro de Operações Integradas

- Sinalizar a UTD e ao Departamento de Programação de Curto Prazo e Médio Prazo a necessidade de recurso extra para atendimento dos eventos, garantindo o despacho conforme prioridades descritas neste documento.
- COI deve avaliar a estrutura de mobilização interna de crise, considerando convocação extra de operadores que estão em dias de folga e se julgar necessário a utilização da estrutura de *backup* para expansão da capacidade de atuação.
- Alinhar o acionamento de recurso interno com as áreas de Programação de Médio Prazo e Desempenho Operacional afim de atuar presencialmente dentro do COI no apoio em contingência em baixa de eventos, atendimento de equipes e contato com clientes.

Departamento de Programação de Curto Prazo

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 10/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Avaliar estratégia de remanejar as Ordens de Serviço Comerciais afim de liberar equipe antes dedicadas apenas a serviços regulados a apoiar no atendimento de eventos de falta de energia e reanalisar o planejamento do dia posterior para apoio deste efetivo nas ocorrências acidentais.

Departamento de Programação de Médio Prazo

- Avaliar estratégia de reprogramar as intervenções para liberação de equipes de Obras para apoio no atendimento de ocorrências acidentais.
- Verificar colaboradores da área habilitados em atuar no Centro de Operações Integradas afim de apoio em contingência em baixa de eventos, atendimento de equipes e contato com clientes.

Unidade Territorial de Distribuição

- Garantir a mobilização de eletricitas afim de montar equipes extras para apoio no atendimento de ocorrências acidentais.
- Garantir que os recursos de apoios externos operacional cedido de outras UTD.s consiga atuar de forma segura e estratégica para reduzir o quanto antes o impacto na região

Desempenho Operacional

- Cabe ao Desempenho simular os impactos e possibilidades de expurgos;
- Verificar colaboradores da área habilitados em atuar no Centro de Operações Integradas afim de apoio em contingência em baixa de eventos, atendimento de equipes e contato com clientes.
- 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 durante o horário comercial

Departamento de Relacionamento de Grandes Clientes

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 11/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Atuar na comunicação ativa com entes públicos e grandes clientes
- Atuar em conjunto com o COI garantindo alinhamento e agilidade na comunicação

4.2.4. Contingência Nível Severo

Centro de Operações Integradas

- Sinalizar a UTD e ao Departamento de Programação de Curto Prazo e Médio Prazo a necessidade de recurso extra para atendimento dos eventos, garantindo o despacho conforme prioridades descritas neste documento.
- COI deve avaliar a estrutura de mobilização interna de crise, considerando convocação extra de operadores que estão em dias de folga e se julgar necessário a utilização da estrutura de *backup* para expansão da capacidade de atuação.
- Alinhar o acionamento de recurso interno com as áreas de Programação de Médio Prazo e Desempenho Operacional afim de atuar presencialmente dentro do COI no apoio em contingência em baixa de eventos, atendimento de equipes e contato com clientes.

Departamento de Programação de Curto Prazo

- Avaliar estratégia de remanejar as Ordens de Serviço Comerciais afim de liberar equipe antes dedicadas apenas a serviços regulados a apoiar no atendimento de eventos de falta de energia e reanalisar o planejamento do dia posterior para apoio deste efetivo nas ocorrências acidentais.

Departamento de Programação de Médio Prazo

- Avaliar estratégia de reprogramar as intervenções para liberação de equipes de Obras para apoio no atendimento de ocorrências acidentais.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 12/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Verificar colaboradores da área habilitados em atuar no Centro de Operações Integradas afim de apoio em contingência em baixa de eventos, atendimento de equipes e contato com clientes.

Unidade Territorial de Distribuição

- Garantir a mobilização de eletricitistas afim de montar equipes extras para apoio no atendimento de ocorrências acidentais.
- Garantir que os recursos de apoios externos operacional cedido de outras UTD.s consiga atuar de forma segura e estratégica para reduzir o quanto antes o impacto na região

Desempenho Operacional

- Cabe ao Desempenho simular os impactos e possibilidades de expurgos;
- Verificar colaboradores da área habilitados em atuar no Centro de Operações Integradas afim de apoio em contingência em baixa de eventos, atendimento de equipes e contato com clientes.
- 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 durante o horário comercial

Departamento de Relacionamento de Grandes Clientes

- Atuar na comunicação ativa com entes públicos e grandes clientes privados
- Disponibilizar recurso para apoio presencial dentro do Centro de Operações Integradas
- Realizar a divulgação de informes gerenciais internos sobre os impactos da crise

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 13/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

4.3. Plano de Crise

Este plano de gestão de crise na operação estabelece critérios de criticidade da crise, definindo uma matriz de acionamento para suporte à tomada de decisão e ações básicas que devem ser executadas quando deflagrado estado de crise ou um cenário crítico que possa impactar o processo de operação da Elektro.

A identificação e a análise de riscos associadas à operação do sistema elétrico têm como objetivo subsidiar a tomada de decisão 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 técnicos.

Este plano é descrito em três etapas:

Pré-Crise:

- Monitorar as previsões meteorológicas através de sistema de supervisão climático, analisando o monitoramento recebido através dos alertas de e-mails, SMS e notificações, prevendo a futura condição de risco para a operação. Quando de um alerta crítico, disparar com antecedência os alertas de temporais para toda Operação e para área de Atendimento ao Cliente através dos grupos de WhatsApp;
- Garantir que não há retorno de manobras impactantes de CHI pendentes e nenhum circuito liberado e/ou impedido aguardando manobra;
- Analisar as intervenções programadas no momento que antecede o temporal com circuitos liberados, impedidos e bloqueados;
- Rever a escala dos operadores prevendo o temporal e garantir que os acionamentos aconteçam de forma rápida e antecipada frente aos desligamentos relevantes;

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 14/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Realizar um Check no sistema SCADA garantindo ao máximo a verificação de alarmes e comunicação dos equipamentos telecomandados, SEs, RLs etc.;
- Garantir que os postos de operação COI - backup estejam em perfeitas condições de funcionamento (Infra e Sistemas TI e TO);
- Garantir que os acionamentos dos operadores aconteçam de forma rápida e antecipada aos desligamentos relevantes;
- Reforçar com toda a Operação o Cumprimento do Plano de Comunicação para que não haja excesso de ligações no COI buscando informações sobre a CRISE.

Crise:

Contatar a região, UTD afetada pela CRISE e passar um panorama rápido da situação da CRISE;

Dimensionar a quantidade de Postos de Operação, principalmente nas regiões, UTD's mais afetadas;

Priorizar com agilidade o primeiro atendimento aos eventos mais relevantes e de grandes impactos, cobrando uma previsão assertiva para conclusão;

Gerenciar o volume de equipes de restabelecimento em atendimento de acordo com a Matriz de CRISE;

Direcionar o acionamento de todas as equipes do Comercial STC, Manutenção Programadas e outras UTD's para apoio aos locais de CRISE de acordo com a Matriz, informando a área de Programação D2 / D18 para gerir e replanejar as atividades canceladas;

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 15/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

Garantir que todas as equipes disponíveis para operação não fiquem ociosas e sem serviço para atendimento.

Manter a Operação, Atendimento ao Cliente, Institucionais e Comunicação atualizada sobre o status e evolução da CRISE, através de Report's de hora em hora com apoio do Desempenho da Operação;

Alinhar com a UTD impactada uma divisão nos eventos de clientes isolados, para o direcionamento às equipes específicas, possibilitando assim o despacho em lote de ocorrências roteirizadas por poligonal;

Dimensionar e organizar posições e recursos no COI para realização de retenção de DSES - Evitado "Call-Back";

Fazer gestão e monitoramento dashboard - "Dia Crítico", direcionando e priorizando os recursos disponíveis para o pronto atendimento aos principais conjuntos afetados pela CRISE.

Pós - Crise:

Reunir todo o Time e reconhecer o empenho e engajamento de todos durante a CRISE, citar exemplos que foram diferenciados e colher informações sobre pontos relevantes;

Mapear com o Time possíveis oportunidades de Segurança identificadas durante a CRISE, seja de Operação ou de campo das UTD's;

Elencar todas as oportunidades e pontos de atenção identificado durante a CRISE e direcionar ao Desempenho Operação para análise e providencias das ações;

Priorizar e executar o mais rápido possível os retornos de configuração "Manobras Pendentes" consequentes da CRISE;

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 16/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

Efetuar levantamento em conjunto com Desempenho Operação de todos os equipamentos e circuitos que ficaram com Restrição e/ou Impedidos por alguma avaria em função da CRISE e disparar notas corretivas para a programação;

Efetuar uma varredura no Sistema SCADA, principalmente nos circuitos e regiões mais afetadas pela CRISE visando verificar alarmes e/ou automatismos bloqueados e selados, evitando assim novos desligamentos;

Efetuar uma varredura no Sistema de Comunicação TO para identificar/ sanar possíveis falhas de comunicação.

4.4. Simulações do Plano de Crise

Os exercícios de simulação (Drills) são realizados com periodicidade anual com o objetivo de testar a eficácia dos processos, avaliar o grau de prontidão das equipes e identificar oportunidades de aprimoramento.

Durante a realização de simulações os Órgãos Públicos e as demais entidades externas pertinentes serão convidadas a participarem, reforçando a integração institucional e o alinhamento dos protocolos de atuação durante situações reais de contingência.

- **Em caso da ocorrência de evento real com acionamento do Plano de Crise, esse acionamento cumpre o papel da simulação na prática, pois os procedimentos são aplicados integralmente.**

As simulações ou acionamentos do Plano de Crise garantem a capacitação e treinamento de todos os envolvidos em seu acionamento e seus resultados servirão como insumo para a revisão e atualização anual deste documento, garantindo a melhoria contínua no processo de atuação em situações 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

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 17/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

servirão como insumo direto para a revisão periódica e melhoria contínua deste Plano de Contingência, garantindo sua atualização, relevância e eficácia operacional.

4.5. Fluxo de Comunicação de Emergência e Urgência do Atendimento ao Cliente com o COI

Para **emergências** (risco iminente) a vida descrita abaixo, a Central de Atendimento ao Cliente (CAC) deve entrar em contato imediato com o Centro de Operações pelo canal telefônico de emergência, a fim de agilizar as ações e tratativas que garantem o controle e ou eliminação do risco:

- Cabo rompido energizado sobre veículos ou máquinas, portão de casas, entrada de dependências de grande fluxo (escola, creches, mercados, lojas, entre outros),
- Cabo ao solo com acidente e/ou choque elétrico em pessoas e/ou animais;
- Cabo ao solo saindo fogo, fumaça ou informação que esteja energizado;
- Reclamações com risco vinda de bombeiros, polícias ou defesa civil.

Para a comunicação de emergências a Central de Atendimento ao Cliente - CAC deve realizar o contato direto com o Centro de Operações Integradas através do canal telefônico específico hora denominado **ramal de emergência**.

NOTA: Caso fique evidente o risco e o local onde ele se encontra, após uma análise crítica o Centro de Operações pode abrir o equipamento supervisionado a montante do ponto em questão afim de desligar a rede, mesmo com prejuízo no fornecimento e indicadores.

Para **urgências** descritas abaixo a Central de Atendimento ao Cliente (CAC) deve entrar em contato imediato com o Centro de Operações pelo Telefone através do Ramal da URA Suporte CEC:

- Ofícios Públicos

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 18/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Falta de energia em locais com Provas Estaduais e Federais
- Informações com grandes impactos de Exposição a Mídias
- Falta de energia em clientes VIP07 (equipamentos Vitais) e VIP10 (Hospitais e Pronto Atendimento) – Com equipamento de Suporte a Vida e ou Hospitais e Pronto Socorros

As comunicações de Emergência e Urgência devem seguir o fluxograma disponível no anexo 11. 1 deste documento,

4.6. Coordenação com Órgãos Externos e Autoridades

A coordenação com órgãos externos será conduzida, prioritariamente, pelas áreas de Relações Institucionais, Departamento de Grandes Clientes e Superintendência de Comunicação Externa, 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.

4.7. Coordenação com Órgãos Reguladores e Coordenadores

A coordenação com Órgãos Reguladores deve ser realizada através dos canais e com os prazos descritos pelos ofícios vigentes enviados a distribuidora, e será realizado pelos Analistas e Engenheiros do Centro de Operações Integrados e Desempenho Operacional.

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

- Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 19/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

- Agência reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP
- Operador Nacional do Sistema – ONS.

4.8. Disponibilização Pública do Plano de Contingência a Eventos Extremos

Em atendimento aos requisitos regulatórios e aos princípios de transparência e comunicação com a sociedade, a Neoenergia Elektro disponibiliza ao público externo uma versão sanitizada do Plano de Respostas a Eventos Extremos, assegurando uma 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 Integrada (SGI), 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.

5. ELABORAÇÃO

- Desempenho Operacional
- Centro de Operações Integradas

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 20/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

6. CONTROLE DE REGISTRO

CONTROLE DE REGISTROS						
Identificação	Responsável	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
Orientação Técnica	Desempenho da Operação	Arquivo – Sistema de Gestão Integrado - SGI	Senha de Acesso	Identificador do Documento	Indeterminado	Não se aplica

7. REFERÊNCIAS

- Não se aplica

8. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	30/03/2026	Emissão do documento.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

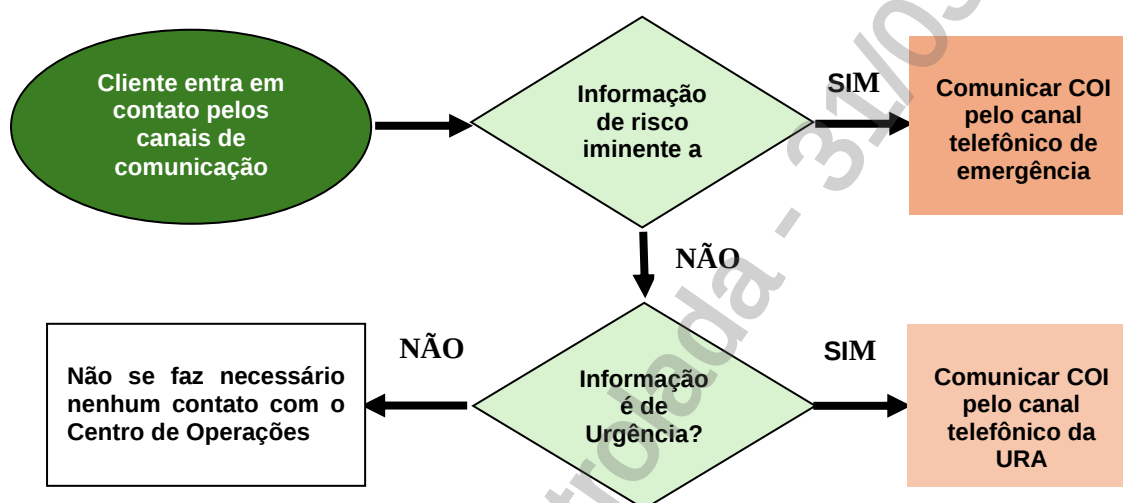
10. DOCUMENTOS ANTECESSORES

- Não se aplica

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CODIGO: EKT-OT-CDO-015	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 00	Nº PAG.: 21/21
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 30/03/2026	
DESCRIÇÃO: Plano de Contingência a Eventos Extremos da Neoenergia Elektro		APROVADOR: Rodrigo Prado	

11. ANEXOS

11.1. Fluxograma de Comunicação de Emergência e Urgência



11.2. Tabela do Fluxo de Contingência

Nível	Gatilho
Alerta	A partir de 400 Ocorrências e 60 mil Clientes Interrompidos
Nível 1	A partir de 800 Ocorrências e 90 mil Clientes Interrompidos
Nível 2	A partir de 1.200 Ocorrências e 120 mil Clientes Interrompidos
Nível 3	A partir de 1.600 Ocorrências e 150 mil Clientes Interrompidos
Severo	A partir de 2.000 Ocorrências e 600 mil Clientes Interrompidos