

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 1 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

Sumário

1.	OBJETIVO	2
2.	CAMPO DE APLICAÇÃO	2
3.	REFERÊNCIAS EXTERNAS	2
4.	DEFINIÇÕES	3
5.	DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES	7
5.1	ABRANGÊNCIA E CAMPO DE APLICAÇÃO	7
5.2	DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES	8
5.3	FASES DE CONTINGÊNCIA	9
5.3.1	MONITORAMENTO	9
5.3.1.1	Monitoramento Alerta do Clima e Tempo	10
5.3.1.2	Estado de Alerta	10
5.3.2	CONTINGÊNCIA	11
5.3.3	ENCERRAMENTO DA CONTINGÊNCIA	12
5.4	TRIAGEM E PRIORIZAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	12
5.5	ACIONAMENTOS	13
5.6	SALA ESTRATÉGICA DE CONTINGÊNCIA	13
5.6.1	Atuação da Sala Estratégica	14
5.6.2	Acompanhamento da Evolução da Contingência	14
5.6.3	Encerramento da Sala Estratégica	15
5.7	PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DURANTE CONTINGÊNCIA	15
5.8	TELEFONES ÚTEIS.....	15
6.	ANEXOS	16
7.	CONTROLE DE REVISÕES	16
8.	APROVAÇÃO.....	17

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 2 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é definir e conduzir diretrizes operacionais que identifiquem uma situação de contingência e oriente as medidas necessárias para ampliação e coordenação dos recursos empregados, a fim de recompor o sistema elétrico sob falha, permitir sua estabilidade e segurança, e atender solicitações de consumidores afetados por falta de energia em condições adversas.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma aplica-se a todas as empresas pertencentes ao grupo Equatorial que estejam envolvidas diretamente no atendimento emergencial e operação do sistema elétrico em situações de contingência. Em especial as Gerências de Centro de Operações Integradas, Serviços Técnicos e Comerciais, Manutenção Regionais e Automação, TI e Telecom, Regulação e Mercado, Suprimentos, Gente e Gestão, Comunicação, Saúde e Segurança do Trabalho. Para cada etapa ou área poderá haver Procedimento Operacional Específico, que considera a regionalização e as características específicas contidas na concessão de cada estado.

3. REFERÊNCIAS EXTERNAS

PRODIST Módulo 1 - Glossário de Termos Técnicos do PRODIST

PRODIST Módulo 4 - Procedimentos Operativos do Sistema de Distribuição

PRODIST Módulo 8 - Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000/2021

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.137/2025

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 3 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

4. DEFINIÇÕES

Estado de Alerta

Situação preventiva, com monitoramento intensificado e preparação de equipes, materiais e veículos, além da priorização de serviços emergenciais.

Contingência

Uma situação imprevista ou evento que pode ocorrer e afetar negativamente o sistema elétrico, como falhas em equipamentos, interrupções no fornecimento de energia ou outras circunstâncias adversas que exigem uma resposta rápida e eficaz para mitigar os impactos e restaurar a operação para a normalidade.

Sala Estratégica

Um espaço físico ou virtual designado para tomada de decisões estratégicas e coordenação de atividades durante uma contingência ou situação crítica. Esta sala conta com representantes de diferentes áreas da empresa.

Sistema Elétrico

Uma rede conectada através de componentes e equipamentos, como linhas de transmissão, subestações, transformadores e geradores de energia. Projetada para transmitir, distribuir e controlar a eletricidade de forma eficiente e segura.

Lei Geral de Proteção de Dados

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Legislação brasileira que estabelece regras e diretrizes para o tratamento de dados pessoais por organizações públicas e privadas.

COI (Centro de Operações Integradas)

Sala de controle onde as operações da rede elétrica são monitoradas e coordenadas em tempo real. No contexto de uma distribuidora de energia, o COI é responsável por monitorar o sistema elétrico, analisar o cenário e coordenar a resposta a situações de contingência.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 4 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

Ponto de Defeito ou Abrangência da Ocorrência

Atributo que define a provável abrangência de uma ocorrência definida com um dos itens a seguir: Alimentador, subestação, chave, transformador, cliente isolado e não identificada.

Serviços Técnicos e Comerciais

Refere-se à gerência ou departamento responsável pelos serviços técnicos e comerciais da distribuidora de energia, fiscalização das atividades e da produtividade das equipes.

Corte/Religa

Atividades que envolvem o desligamento temporário ou religamento do fornecimento de energia elétrica. Essas atividades são realizadas quando o cliente está em débito com a distribuidora de energia.

Poda

Prática de corte de árvores ou galhos para prevenir interrupções de energia causadas por contato da rede elétrica com a vegetação.

Regionais

Parte da rede de operação, constituída dos sistemas troncos de transmissão aos centros de carga e das interligações com distribuidoras e consumidores ligados diretamente à rede básica, cujos fenômenos repercutem predominantemente de forma local (regional).

Distribuidora

Pessoa jurídica titular de concessão ou permissão para exploração e prestação dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica, exclusivamente de forma regulada.

Gestão de Emergências

O processo de identificação, preparação, resposta e recuperação de situações críticas ou emergenciais que podem afetar a operação normal de uma distribuidora de energia.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 5 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

Incidentes

É um evento que provoca alteração no estado operacional do sistema elétrico, podendo afetar a continuidade ou a qualidade do fornecimento de energia elétrica. Geralmente está relacionado a falhas, defeitos ou situações anormais que exigem intervenção para restabelecer as condições normais de operação.

Matriz de Contingência

Uma tabela que mostra a frequência de ocorrência de várias combinações de eventos ou variáveis, usada para analisar a relação entre esses eventos ou variáveis.

Limites de Contingência

Os valores estabelecidos que indicam os níveis aceitáveis de ocorrências ou eventos dentro de determinados períodos, usados para acionar medidas de resposta ou intervenção.

Ocorrências

É qualquer evento registrado no sistema elétrico, seja ele planejado (como manutenções programadas) ou não planejado (como desligamentos, falhas ou acidentes), que impacte ou tenha potencial de impactar o fornecimento de energia ou a operação do sistema.

Callcenter

É uma central de atendimento telefônico onde os clientes podem entrar em contato com uma empresa para obter informações, fazer solicitações ou relatar problemas. Geralmente, é utilizado para lidar com questões de atendimento ao cliente de forma eficiente e proporcionar uma comunicação direta entre a empresa e seus clientes.

URA - Unidade de Resposta Audível

É um sistema automatizado que interage com os clientes por meio de mensagens de áudio pré-gravadas, permitindo que realizem determinadas ações ou obtenham informações sem a necessidade de falar com um atendente humano. É comumente utilizado em serviços de callcenter para fornecer opções de menu e direcionar chamadas para os departamentos apropriados.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 6 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

Painel BI (Business Intelligence)

Business Intelligence (BI) é um conjunto de processos tecnológicos para coletar, gerenciar e analisar dados organizacionais para gerar insights que informam estratégias e operações de negócios. Esse painel fornece informações em tempo real sobre o status das operações, permitindo uma tomada de decisão mais assertiva e eficiente.

Batedores

Equipe formada durante contingência que não realiza recuperação das falhas na rede e que é enviada para locais de risco para identificar situação dos locais e recursos necessários para normalizar o fornecimento de energia.

OMS

Sistema de gestão responsável pela gestão (prioridade de atendimento, sugestão do ponto de defeito, número de clientes interrompidos, entre outros) e armazenamento dos dados das ocorrências finalizadas, geração dos indicadores de continuidade e tempos emergenciais.

Alta Tensão (AT)

Alta Tensão (AT) é uma designação utilizada no contexto elétrico para descrever sistemas, equipamentos ou instalações que operam com níveis elevados de tensão elétrica. Geralmente, refere-se a tensões superiores a 1000 volts em corrente alternada (CA) ou 1500 volts em corrente contínua (CC).

Média Tensão (MT)

É uma designação utilizada no contexto elétrico para descrever sistemas, equipamentos ou instalações que operam com níveis intermediários de tensão elétrica, geralmente entre 1.000 volts (1 kV) e 36.000 volts (36 kV) em corrente alternada (CA).

Baixa Tensão (BT)

Conjunto de linhas de distribuição e de equipamentos associados em tensões nominais inferiores a 2,3 kV.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 7 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

SCADA

Módulo que abrange todos os aspectos da coleta e monitoramento de dados, incluindo pesquisa de dispositivos de campo, controles de supervisão e processamento de alarmes. Realizam pesquisas em dispositivos de campo e emitem comandos para dispositivos de campo, por solicitação do operador ou pelo agendamento de comandos.

Autoridades reguladoras

Entidades ou órgãos governamentais responsáveis por estabelecer, supervisionar e garantir o cumprimento de normas e regulamentos em setores específicos da sociedade, como saúde, meio ambiente, segurança e economia. Elas têm a função de monitorar o funcionamento das indústrias e serviços, assegurando que as atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos vigentes, além de proteger o interesse público e promover a segurança e o bem-estar da população.

5. DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES

5.1 ABRANGÊNCIA E CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todas as empresas do Grupo Equatorial envolvidas diretamente no atendimento emergencial e na operação do sistema elétrico em situações de contingência. Abrange as principais áreas responsáveis por garantir a execução das ações necessárias:

- Gerência Centro de Operações Integradas;
- Gerência de Serviços Técnicos e Comerciais;
- Gerências de Manutenção Regionais e Automação;
- Gerências de TI e Telecom;
- Gerência de Regulação e Mercado;
- Gerência de Suprimentos;
- Gerências de Gente & Gestão;
- Gerências de Comunicação;
- Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 8 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

5.2 DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

Gerência Centro de Operações Integradas

Responsável pela análise de cenário e monitoramento do impacto de ocorrências do sistema e das previsões numéricas que possam colocar a distribuidora em situação de contingência. Informa a condição de operação do sistema e aciona os recursos necessários para efetivação do plano.

Gerência de Serviços Técnicos e Comerciais

Responsável pelas equipes de campo que atuam no restabelecimento do fornecimento de energia e outros serviços regulados ou internos. Fiscaliza e garante a produtividade das atividades, mantém estrutura, material e ferramental adequado as equipes. Gerencia o remanejamento das atividades e locais das equipes que irão atuar na contingência.

Gerências de Manutenção Regionais e Automação

Responsáveis pela manutenção e automação das redes e equipamentos para rápida recomposição do fornecimento em grandes blocos de carga, bem como a gestão das equipes de serviços pesados, de reconstrução da rede, implantação de postes, transformadores e demais serviços que necessitem destes tipos de equipe para normalização. Gerencia o remanejamento das atividades e locais das equipes de serviços pesados que irão atuar na contingência.

Gerências de TI e Telecom

Responsáveis pela expansão e manutenção da infraestrutura, sistemas e meios de comunicação utilizados durante a operação em cenário normal e de contingência garantindo a continuidade operacional e a segurança dos sistemas críticos e essenciais para a operação.

Gerência de Regulação e Mercado

Responsável por coordenar a comunicação com as agências estaduais e nacional do setor, órgãos governamentais, grandes clientes e cumprir os procedimentos de rede previstos em cada situação. Avaliar impactos econômicos e coordenar ações alinhadas com outras áreas, especialmente o Centro de Operações Integradas (COI), orientando as áreas técnicas e conduzindo respostas às cartas e ofícios decorrentes das situações de contingência.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 9 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

Gerência de Suprimentos

Responsável por manter abastecimento de materiais e ferramentais de forma a permitir o rápido acesso e execução das atividades de recomposição do sistema, contribuindo para a pronta resposta e recuperação rápida durante situações de contingência.

Gerências de Gente & Gestão

Responsável por gerenciar recursos humanos, priorizando o bem-estar e a segurança dos colaboradores que atuarão na contingência, incluindo a implementação de medidas necessárias para suporte destes.

Gerências de Comunicação

Responsáveis pela comunicação interna e externa sobre o evento ocorrido que afeta a distribuidora. Deve manter as partes interessadas informadas sobre as ações em curso, incluindo autoridades municipais, órgãos públicos e a população em geral.

Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho

Responsável por orientar e acompanhar as áreas técnicas em cumprimento aos procedimentos e regras durante a realização das atividades que intervenham no sistema elétrico de potência e nas atividades internas, objetivando condições adequadas de trabalho. Isso inclui treinamento em emergências, avaliação contínua de riscos, intervenções rápidas em saúde, gestão de doenças ocupacionais, comunicação eficaz de riscos e colaboração com órgãos de saúde.

5.3 FASES DE CONTINGÊNCIA

5.3.1 MONITORAMENTO

A Equatorial mantém, para cada concessão, o monitoramento contínuo do cenário de ocorrências e do número de clientes afetados por interrupções no fornecimento. A classificação e a priorização dos atendimentos são realizadas considerando risco à vida, impacto social, impacto à cadeia produtiva e a outros serviços essenciais ao público. Adicionalmente, a empresa monitora de forma permanente o cenário climatológico que possa afetar a estabilidade do fornecimento, a integridade das redes e a capacidade de atendimento, antecipando ações e reduzindo o impacto ao consumidor final.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 10 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

5.3.1.1 Monitoramento Alerta do Clima e Tempo

O COI mantém o acompanhamento sistemático dos alertas de mudança do clima e tempo por meio de plataformas de monitoramento em tempo real. As previsões são avaliadas e disponibilizadas nos grupos internos com até 7 dias de antecedência, apresentando informações de temperatura, precipitação e velocidade dos ventos para as mesorregiões de cada concessão, direcionando as ações previstas neste documento. Para o horizonte de até 72 horas, são identificadas alterações abruptas nas condições climáticas com maior nível de detalhamento. Além das informações básicas, são apresentados dados sobre queimadas e descargas atmosféricas, permitindo avaliação imediata das condições de risco.

5.3.1.2 Estado de Alerta

Quando identificado possível cenário crítico, através do monitoramento, o Centro de Operações Integradas (COI) declara Estado de Alerta, comunicando internamente às gerências envolvidas no Plano de Contingência por meio de salas de reuniões virtuais, mensagens de e-mail e/ou plataformas de comunicação. São utilizados boletins com informações climáticas e dados internos, permitindo preparar equipes para ações preventivas, mobilização de prontidão, comunicação com clientes e articulação com autoridades locais.

Nesse momento a distribuidora monitora, prepara seus recursos de forma a reduzir o tempo de reação aos eventos que podem afetar a qualidade e a continuidade do fornecimento de energia. Nessa sinalização algumas ações podem ser tomadas pelos Centros de Operações e as Regionais, como as extensões dos turnos de trabalho de equipes externas e internas e a priorização de serviços emergenciais em relação aos programados, assim como a preparação de materiais e veículos por parte das áreas de suporte.

É acompanhado continuamente os sistemas de monitoramento para detectar possíveis falhas e situações críticas no sistema elétrico. Caso o cenário do estado de alerta seja concretizado, é realizada avaliação rápida do impacto e é determinado o nível da contingência, considerando a quantidade de clientes afetados, critérios de priorização e recursos disponíveis para atendimento

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 11 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

Nota: A declaração de alerta não implica mobilização imediata, mas estabelece regime de sobreaviso e possibilidade de ampliação de turnos, garantindo segurança e estabilidade do sistema elétrico.

5.3.2 CONTINGÊNCIA

As contingências são classificadas em níveis, que variam conforme a gravidade do cenário, o impacto no fornecimento e a necessidade de mobilização de recursos adicionais. Cada nível define o conjunto de ações a serem adotadas, incluindo reforço de equipes, priorização de atendimentos, ativação da estrutura de coordenação e utilização de ferramentas de monitoramento.

- **Nível 1:** É o primeiro estágio de impacto, neste nível amplia-se os recursos para garantir atendimento rápido e segurança, priorizando os serviços essenciais.

Ações principais:

- Realizar ações do estado de Alerta;
 - Avaliar e mobilizar os recursos adicionais de atendimento;
 - Analisar a quantidade de clientes afetados conforme critérios de normalização e recursos disponíveis;
 - Priorizar os atendimentos conforme os níveis de relevância (Ex.: risco à vida, cliente vital, grandes afetações, utilidades públicas etc.);
 - Disponibilizar suporte adicional de material, EPIs e EPCs;
 - Avaliar a necessidade de abertura de Sala Estratégica;
- **Nível 2:** Segundo estágio, nesta etapa é necessário o reforço adicional dos recursos mobilizados no nível anterior.

Ações principais:

- Realizar ações do estado de Alerta e Contingência Nível I;
 - Avaliar necessidade de mobilização de equipes de outras regiões;
 - Mobilização de equipes especializadas (ex.: SE móvel).
- **Nível 3:** É o nível de maior afetação, exigindo o máximo direcionamento dos recursos para restabelecimento da rede e dos clientes impactados.

Ações principais:

- Realizar ações do estado de Alerta, Contingência Nível I e Nível II;

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 12 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

- Avaliar designação de novas estratégias e acompanhamento de táticas mais complexas;
- Mobilização de equipes de outras regiões e distribuidoras do Grupo Equatorial.

Na possível evolução do impacto da contingência, o COI poderá declarar a abertura da Sala Estratégica, para garantir as ações e monitoramento eficazes sobre a contingência, devendo convocar representantes para compor a sala, com objetivo de concentrar, controlar e agilizar a transmissão de informações sobre o cenário de contingência.

5.3.3 ENCERRAMENTO DA CONTINGÊNCIA

A contingência poderá ser considerada encerrada quando os indicadores operacionais de quantidade e impacto, originados no período compreendido entre a declaração de contingência e o fim do evento que deu causa a situação, atingirem a faixa de normalidade.

Se a Sala Estratégica for aberta, ela será a responsável por analisar os indicadores, o nível atual de ocorrências, os painéis de gestão e outras informações internas e externas, a fim de confirmar o encerramento ou manter a mobilização até uma nova análise. Caso contrário, essa responsabilidade caberá ao Centro de Operações Integradas.

5.4 TRIAGEM E PRIORIZAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

São utilizados relatórios ou sistemas de BI para interpretar dados, identificar padrões e divergências nas solicitações de atendimento. As divergentes ou críticas são analisadas com maior detalhe para definição de ações corretivas e ajuste de prioridade.

Quando identificado que a interrupção individual está vinculada a uma interrupção coletiva, é realizada a vinculação, considerando horário dos eventos, georreferenciamento, abrangência e afinidade elétrica.

No primeiro momento da contingência as equipes mobilizadas devem ser direcionadas priorizando as ocorrências de:

- Risco à vida;
- Cliente Vital;
- Grande impacto em número de clientes;
- Serviços Essenciais (Ex: Saneamento);

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 13 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

Nota: Para fins de priorização, somente é considerado Cliente Vital o consumidor que possui cadastro ativo e atualizado na distribuidora como cliente vital, conforme previsto nos processos de atendimento.

Após a redução do número de ocorrências como as mencionadas acima, deve-se analisar a priorização das ocorrências com as seguintes características:

- Ocorrências de maior duração;
- Ocorrências de clientes grupo A;
- Ocorrências de clientes sensíveis (Institucional, Comunicação etc.)
- Ocorrências com alto número de rechamadas;

5.5. ACIONAMENTOS

Uma vez declarado o estado de contingência, conforme os níveis definidos, inicia-se a mobilização de recursos adicionais para reduzir os impactos e restabelecer a operação normal.

Após a declaração, são identificadas equipes de campo disponíveis que não atuam diretamente na contingência e podem ser direcionadas para atividades emergenciais. O acionamento dessas equipes extras é solicitado pelo COI às áreas responsáveis pelo atendimento técnico, comercial e de manutenção, respeitando os limites definidos para cada nível de operação.

Colaboradores administrativos e técnicos podem ser acionados para verificações e levantamentos em ocorrências críticas, isolamento de áreas e confirmação de pontos de interrupção, mantendo contato com o COI durante todo o atendimento.

Durante a contingência, regionais menos impactadas podem assumir despacho e gestão de ocorrências e equipes, liberando controladores do COI para atuar nas áreas críticas. Em casos severos, pode ser necessário apoio de controladores de outras distribuidoras.

5.6 SALA ESTRATÉGICA DE CONTINGÊNCIA

A Sala Estratégica de Contingência é o ambiente — físico ou virtual — destinado à centralização das decisões e à coordenação das ações durante situações críticas que afetem a operação e o atendimento aos clientes. Seu objetivo é assegurar respostas

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 14 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

rápidas, integradas e alinhadas às exigências regulatórias, garantindo que os esforços da distribuidora sejam conduzidos de forma eficiente, segura e transparente.

A composição da sala envolve representantes de áreas essenciais para o enfrentamento da contingência, assegurando que todas as frentes críticas sejam contempladas na tomada de decisão. Entre os integrantes obrigatórios, incluem-se representantes da operação, automação, equipes táticas, desempenho, tecnologia da informação, áreas técnicas regionais, atendimento comercial, comunicação, relacionamento com o cliente, segurança e gestão de pessoas. A presença desses profissionais é fundamental para promover a integração entre o planejamento, a execução em campo, o suporte sistêmico e a comunicação institucional, permitindo que a distribuidora atue de maneira coordenada do início ao fim da contingência.

Além dos participantes essenciais, a sala poderá contar com integrantes opcionais conforme a natureza e a complexidade do evento. Poderão ser acionados representantes de regulação, mercado, jurídico, planejamento ou outras áreas cuja contribuição seja relevante para análise dos impactos, mitigação de riscos e definição de estratégias específicas.

5.6.1 Atuação da Sala Estratégica

Após a abertura da Sala Estratégica, o COI realiza a apresentação do cenário inicial, destacando os principais impactos operacionais, o número de clientes afetados, o comportamento das interrupções e os riscos associados. A partir dessas informações, os participantes definem conjuntamente a estratégia de atendimento, priorização e resposta às ocorrências da contingência.

Cada representante atua dentro de sua respectiva competência, contribuindo para uma análise integrada e para a execução coordenada das ações.

5.6.2 Acompanhamento da Evolução da Contingência

Durante a contingência e o funcionamento da sala estratégica, deverão ser realizadas reuniões recorrentes para que seja apresentada a evolução da contingência. Devem ser apresentadas as informações do cenário atual, histórico e evolução da contingência.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 15 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

5.6.3 Encerramento da Sala Estratégica

As atividades da Sala Estratégica serão encerradas quando o cenário operacional atingir a normalidade conforme Níveis de Contingência e em acordo com a decisão da gestão local da distribuidora.

5.7. PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DURANTE CONTINGÊNCIA

O objetivo é garantir a proteção eficaz dos trabalhadores, usuários, e infraestrutura da rede, evitando os riscos de acidentes e danos.

No estado de alerta é essencial executar ações preventivas para garantir uma resposta eficaz. Isso inclui verificar e reabastecer suprimentos, inspecionar veículos e documentação, realizar reuniões de segurança (DDS), confirmar disponibilidade e qualificação das equipes e testar equipamentos de comunicação. Estas medidas asseguram que todos os recursos e pessoas estejam preparados para atuar rapidamente e com segurança.

Durante a contingência, é prioridade a proteção das pessoas e a segurança operacional. Para isso, devem ser aplicados protocolos rigorosos de segurança, uso e inspeção de EPIs, procedimentos de desligamento e sinalização, comunicação clara entre equipes, planos de evacuação, monitoramento constante, presença de brigadistas e kits de primeiros socorros. Além disso, é necessário realizar avaliações de risco, comunicar incidentes imediatamente e promover uma cultura de segurança com feedback contínuo, garantindo a integridade dos trabalhadores e a eficiência das ações.

5.8 TELEFONES ÚTEIS

- SAMU (Serviço de Atendimento Médico de Urgência): 192
- Corpo de Bombeiros: 193. • Polícia Militar: 190
- Polícia Civil: 197
- Polícia Federal: 194
- Defesa Civil: 199
- Guarda Municipal: 153
- Prefeitura: 156

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Página: 16 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

6. ANEXOS

Item não aplicável (N/A)

7. CONTROLE DE REVISÕES

REV	DATA	ITEM	DESCRIÇÃO DA MODIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL
00	01/02/2024	-	Emissão inicial do documento	Bruno Ramos Sodré Fabrício Silva de Oliveira Ivan Bazzan Nachtigall Leonardo Rodrigo Leite de Miranda Marcelo Costa Santos Matheus de Souza Ribeiro Rhyan Rodrigo Celestino Lopes Rodolpho Rathge Rangel Ribeiro Rubens Valdetar Silva Barcelos Vinicyus Cesar de Lima
01	12/08/2025	5.7	Adição dos procedimentos de segurança durante contingência	Rhyan Rodrigo Celestino Lopes Eduardo Nazareno de Lira
02	08/12/2025	-	Revisão para publicação no site	Rhyan Rodrigo Celestino Lopes Paloma Oliveira Gordilho

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em:	Pagina: 17 de 6
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código:	Revisão:
Classificação da Informação: ☒ Público ☐ Interno ☐ Restrito ☐ Confidencial			

8. APROVAÇÃO

ELABORADOR (ES) / REVISOR (ES)

Rhyan Rodrigo Celestino Lopes – Executivo Corporativo de Operações e Sistemas Técnicos

Paloma Oliveira Gordilho – Analista de Distribuição Gerência Corporativa de Centro de Excelência Operacional

APROVADOR

Rodolpho Rathge Rangel Ribeiro – Gerente Corporativo de Centro de Excelência Operacional