

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 1 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

1	OBJETIVO	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO.....	2
3	RESPONSABILIDADES.....	2
3.1	Gerência Centro de Operações Integradas.....	2
3.2	Gerência Centro de Excelência Operacional – COI X.....	2
3.3	Gerência de Serviços Técnicos e Comerciais.....	3
3.4	Gerências de Manutenção Regionais e Automação	3
3.5	Gerências de TI e Telecom	3
3.6	Gerência de Regulação e Mercado	3
3.7	Gerência de Suprimentos.....	4
3.8	Gerências de Gente & Gestão	4
3.9	Gerências de Comunicação	4
3.10	Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho	4
4	DEFINIÇÕES	4
5	REFERÊNCIAS	8
6	CADEIA DE GOVERNANÇA.....	9
7	FASES DA CONTINGÊNCIA	9
7.1	CADEIA DE GOVERNANÇA.....	9
7.2	MONITORAMENTO	10
7.2.1	Monitoramento Contínuo da Rede e Atuação de Manutenção	10
7.2.2	Monitoramento Alerta do Clima e Tempo	10
7.2.3	Estado de Alerta	11
7.3	CONTINGÊNCIA	11
8	REVISÃO DO PLANO, SIMULAÇÕES E TESTES	13
9	TRIAGEM E PRIORIZAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	13
10	ACIONAMENTOS	14
11	CARACTERIZAÇÃO DE RISCOS E CONSIDERAÇÕES REGIONAIS	14
12	INVENTÁRIO DE RECURSOS	15
13	SALA ESTRATÉGICA	16
13.1	ATUAÇÃO DA SALA ESTRATÉGICA.....	16
13.2	ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO DA CONTINGÊNCIA	17
13.3	ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO DA CONTINGÊNCIA	17
14	ENCERRAMENTO DA CONTINGÊNCIA	17
15	PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DURANTE CONTINGÊNCIA	17
16	TELEFONES ÚTEIS.....	18
17	CONTROLE DE REVISÕES	19
18	APROVAÇÃO	19

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 2 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ 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 RESPONSABILIDADES

3.1 Gerência Centro de Operações Integradas

Responsável pela análise de cenário e monitoramento do impacto de ocorrências do sistema e das previsões numéricas e climáticas 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.

3.2 Gerência Centro de Excelência Operacional – COI X

Responsável por apoiar a definição das estratégias de atuação durante a contingência, atuando de forma integrada com o COI, áreas táticas, regionais e participantes da Sala Estratégica; monitorar a execução do Plano de Contingência, acompanhar a aderência das ações, cobrar prazos e entregas, dirimir impedimentos e apurar indicadores de desempenho e efetividade; identificar falhas sistêmicas e procedimentais, registrar lições aprendidas e boas práticas, direcionar melhorias, atualizações de documentos e necessidades de capacitação;

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 3 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

e consolidar resultados, evidências e deliberações, publicar o relatório de contingência e comunicar o encerramento do ciclo.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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. E garantir os recursos tecnológicos e sistemas, tais como sistemas de supervisão, automação, telecomunicações e gestão operacional, utilizados para o monitoramento contínuo da rede, a coordenação das ações, o registro das ocorrências e o suporte à tomada de decisão durante a contingência.

3.6 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: 02/02/2026	Pagina: 4 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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.

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

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 5 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

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.

COI X (Centro de Excelência Operacional)

Estrutura responsável por monitorar cenários de criticidade, assegurar a resiliência operacional e coordenar o suporte aos COIs das distribuidoras. Atua de forma complementar ao COI local, conforme os níveis de contingência estabelecidos, fortalecendo a gestão tática, a priorização das ações e a análise integrada dos indicadores das distribuidoras do grupo. Seu foco é promover a melhoria contínua dos processos e elevar o desempenho operacional de todo o sistema.

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

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 6 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

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.

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

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 7 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

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.

Callback

Refere-se a um procedimento no qual a distribuidora retorna uma ligação para um cliente após um evento de interrupção de energia para confirmar o restabelecimento do serviço ou verificar a situação da reclamação.

Hora normal

É a hora em que a quantidade de ocorrências, em média, representa um dia comum, sem contingência. Através da Hora Normal, os Limites de Contingência da distribuidora são estabelecidos.

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.

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)

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 8 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

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.

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.

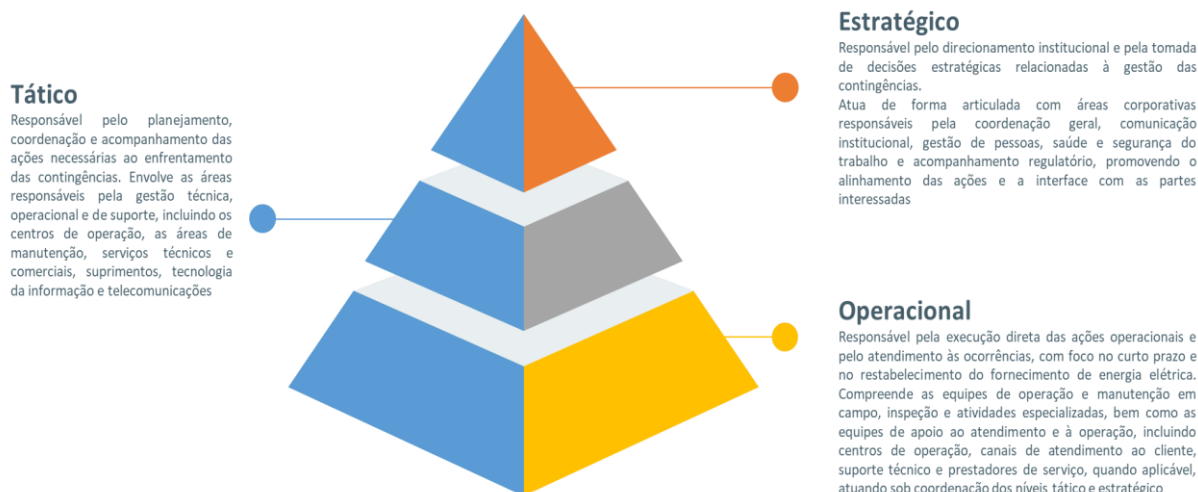
5 REFERÊNCIAS

- 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: 02/02/2026	Pagina: 9 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

6 CADEIA DE GOVERNANÇA

A gestão das contingências é conduzida por meio de uma estrutura de governança organizada nos níveis estratégico, tático e operacional, assegurando clareza de responsabilidades, adequada autoridade decisória e coordenação integrada entre as áreas envolvidas, ao longo de todas as fases da contingência.



7 FASES DA CONTINGÊNCIA

7.1 CADEIA DE GOVERNANÇA

São estabelecidos canais de comunicação ágeis e estruturados para assegurar a notificação tempestiva das equipes internas, autoridades competentes, clientes vitais, serviços essenciais e consumidores sobre a ocorrência de contingências e a evolução das ações adotadas.

A distribuidora mantém lista de contatos atualizada de órgãos reguladores, autoridades locais e equipes de resposta externas, garantindo a efetividade da comunicação e a coordenação das ações, quando necessário.

Durante a contingência, são elaborados e encaminhados relatórios periódicos contendo as principais informações sobre a situação operacional, o andamento das ações e os impactos observados.

Os procedimentos de comunicação adotados visam assegurar a disseminação de informações gerais e orientativas, em conformidade com as diretrizes regulatórias, sendo

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 10 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

vedada a divulgação de informações técnicas, estratégicas ou sensíveis que possam comprometer a segurança do sistema elétrico.

Quando aplicável, alertas meteorológicos são comunicados à ANEEL, conforme o plano de comunicação do grupo, de forma a justificar o acionamento do Plano de Contingência, em qualquer nível.

7.2 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.

7.2.1 Monitoramento Contínuo da Rede e Atuação de Manutenção

A rede elétrica das distribuidoras é monitorada continuamente por meio dos sistemas de automação, supervisão e demais ferramentas corporativas, permitindo o acompanhamento permanente das condições operacionais e do desempenho dos ativos.

De forma integrada, equipes especializadas de manutenção preditiva e preventiva atuam continuamente nos principais ativos da distribuidora, realizando avaliações técnicas, inspeções e intervenções programadas, com foco na identificação antecipada de condições anômalas, mitigação de riscos e preservação da confiabilidade do fornecimento.

As informações obtidas são registradas nos sistemas corporativos, assegurando rastreabilidade e suporte à tomada de decisão.

7.2.2 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

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 11 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

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.

7.2.3 Estado de Alerta

Quando identificada possibilidade de impacto no sistema elétrico, 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.

Os sistemas de apoio são continuamente utilizados para monitoramento e detecção de possíveis falhas e impactos críticos no sistema elétrico. Caso o provável cenário do estado de alerta se concretize é realizada avaliação do impacto e determinado o nível de contingência, considerando a quantidade de clientes afetados, critérios de priorização e recursos disponíveis para atendimento.

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.

7.3 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

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 12 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

atendimentos, ativação da estrutura de coordenação e utilização de ferramentas de monitoramento.

Os níveis de contingência da distribuidora são definidos com base na quantidade de ocorrências emergenciais ativas e no percentual de clientes interrompidos, seguindo metodologia corporativa oficial.

O limite de clientes interrompidos corresponde a:

- 0,5% (Nível 1),
- 1% (Nível 2) e
- 2% (Nível 3) do total de clientes da distribuidora.

O limite de ocorrências ativas corresponde a 2, 3 e 4 vezes a Hora Normal para os Níveis 1, 2 e 3, respectivamente.

A distribuidora será enquadrada no menor nível atingido entre os dois critérios. A partir desse enquadramento, apresenta-se a seguir a descrição e as ações principais correspondentes a cada nível de contingência.

- **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;
- **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

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 13 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

restabelecimento da rede e dos clientes impactados.

Ações principais:

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

8 REVISÃO DO PLANO, SIMULAÇÕES E TESTES

O Plano de Contingência é revisado, no mínimo, anualmente ou sempre que identificadas alterações relevantes nos processos, na estrutura organizacional, na legislação vigente ou após sua aplicação em situações reais.

Sempre que aplicável, são realizadas simulações ou testes de contingência, com o objetivo de preparar as equipes envolvidas, avaliar a efetividade dos procedimentos estabelecidos e identificar oportunidades de melhoria

9 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;

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 14 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

- Serviços Essenciais (Ex: Saneamento);

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;

10 ACIONAMENTOS

Uma vez declarado o estado de contingência, inicia-se a mobilização estruturada de recursos, assegurando a resposta imediata, a redução dos impactos e o restabelecimento seguro do sistema elétrico. O COI identifica e aciona equipes disponíveis das Gerências de Serviços Técnicos e Comerciais (STC) e de Manutenção/Automação, observando os limites máximos de acionamento por nível, podendo chegar a 100% no Nível 3. São mobilizadas equipes de Corte/Religa, Recuperação de Energia, Linha Viva, Linha Morta, Poda, Obras e Serviços Pesados, além de equipes técnicas e administrativas habilitadas para verificações, levantamentos e isolamento de áreas, mantendo comunicação contínua com o COI.

Quando necessário, a distribuidora mobiliza empresas parceiras contratadas, controladores do Centro de Excelência Operacional – COI X e é solicitado apoio de regionais menos impactadas para assumir atividades de despacho e gestão de ocorrências, de acordo com o nível da contingência, permitindo o direcionamento dos controladores do COI às áreas críticas. Em cenários de maior severidade, pode ainda ser acionado suporte operacional e de controladores de outras distribuidoras do Grupo

11 CARACTERIZAÇÃO DE RISCOS E CONSIDERAÇÕES REGIONAIS

É considerado características operacionais, geográficas e estruturais das áreas de concessão atendidas no Plano de Contingência, de forma a assegurar resposta adequada aos diferentes cenários que possam impactar a continuidade do fornecimento de energia elétrica. As diretrizes que contemplem a identificação e o tratamento dos principais tipos de riscos associados à operação do sistema de distribuição, incluindo, entre outros:

- **Riscos meteorológicos**, tais como tempestades, vendavais, ondas de calor,

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 15 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

descargas atmosféricas e outros eventos climáticos severos, acompanhados por meio de informações e alertas de fontes oficiais e sistemas corporativos de monitoramento;

- **Riscos associados à carga e ao suprimento**, incluindo sobrecargas, falhas em subestações, transformadores, alimentadores e demais equipamentos da rede de distribuição, identificados por meio do monitoramento contínuo dos ativos e das condições operacionais;
- **Riscos decorrentes de eventos sistêmicos**, tais como falhas em cadeia, indisponibilidades de grande porte ou interrupções de ampla abrangência, que demandem coordenação ampliada, escalonamento de recursos e atuação integrada entre as áreas envolvidas.
- As estratégias de resposta, a mobilização de recursos e a priorização de atendimentos são definidas de forma proporcional ao tipo de risco identificado, à abrangência do evento e à capacidade de resposta operacional, assegurando a padronização das diretrizes do Plano de Contingência, com a flexibilidade necessária para atuação eficaz em diferentes cenários.

12 INVENTÁRIO DE RECURSOS

O Plano de Contingência contempla o inventário dos recursos necessários à adequada resposta a eventos que possam impactar a continuidade do fornecimento de energia elétrica, assegurando a disponibilidade, a mobilização coordenada e o uso eficiente dos meios empregados, de forma compatível com os níveis de contingência declarados, sob responsabilidade da Gerência de Serviços Técnicos Comerciais. O inventário de recursos abrange, de forma integrada e complementar:

- Recursos humanos, incluindo equipes operacionais, técnicas, de apoio e de gestão, com definição de perfis, competências, capacitações e regimes de mobilização, considerando a natureza, a complexidade e a severidade do evento, bem como a necessidade de reforço, realocação ou ampliação de jornadas, quando aplicável;
- Recursos materiais e equipamentos, compreendendo veículos operacionais, ferramentas, equipamentos de proteção individual, materiais de rede, equipamentos de comunicação e demais insumos críticos para atuação em contingências, mantidos conforme padrões corporativos de disponibilidade, segurança e rastreabilidade;
- Recursos logísticos, incluindo estruturas de apoio, bases operacionais, sistemas de suprimento, transporte, armazenagem e realocação de materiais e equipes, de forma

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 16 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

a garantir fluidez no atendimento e redução dos tempos de resposta;

O inventário de recursos é mantido atualizado e integrado aos processos operacionais da distribuidora, servindo como referência para o planejamento, a mobilização escalonada e a coordenação das ações previstas no Plano de Contingência, contribuindo para a efetividade da resposta e para o aprimoramento contínuo dos processos.

13 SALA ESTRATÉGICA

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 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

13.1 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.

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 17 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

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

13.2 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

13.3 ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO DA CONTINGÊNCIA

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

14 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.

Após o encerramento da contingência, é realizada avaliação estruturada do desempenho operacional, com base em indicadores de continuidade e de resposta, visando medir a resiliência operacional, identificar oportunidades de melhoria e registrar formalmente as lições aprendidas.

Os resultados dessa avaliação subsidiam a atualização do Plano de Contingência e o aprimoramento contínuo dos processos.

15 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,

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 18 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

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.

16 TELEFONES ÚTEIS

ORGÃO	TELEFONE
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: 02/02/2026	Página: 19 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

17 CONTROLE DE REVISÕES

REV	DATA	ITEM	DESCRIÇÃO	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
03	02/02/2026	-	Revisão para publicação no site	Rhyan Rodrigo Celestino Lopes Paloma Oliveira Gordilho Jonatah Nery de Carvalho Ramon Garcia Portela

18 APROVAÇÃO

ELABORADOR (ES) / REVISOR (ES)

Rhyan Rodrigo Celestino Lopes – Executivo Corporativo de Operações e Sistemas Técnicos -
Gerência Corporativa de Centro de Excelência Operacional

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

Jonatah Nery de Carvalho – Controlador Operacional de Sistemas Elétricos - Gerência Corporativa de Centro de Excelência Operacional

	NORMA DE PROCEDIMENTO	Homologado em: 02/02/2026	Pagina: 20 de 1
Título: Plano de contingência - Atendimento Emergencial		Código: NP.00288.EQTL	Revisão: 03
Classificação das Informações: __ Público __ Interno __ Restrito __ Confidencial			

Ramon Garcia Portela – Líder COI X - Gerência Corporativa de Centro de Excelência Operacional

APROVADOR

Rodolpho Rathge Rangel Ribeiro – Gerente Corporativo de Centro de Excelência Operacional -
Gerência Corporativa de Centro de Excelência Operacional