
	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>1/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>2. RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>3. DEFINIÇÕES</b>	<b>4</b>
<b>4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS</b>	<b>4</b>
<b>5. ATUAÇÃO DAS ÁREAS EM PRÉ CONTINGÊNCIA</b>	<b>4</b>
5.1. Centro de Operações – COI	4
5.2. UTD / UTEP	5
5.3. Desempenho da Operação	5
5.4. Teleatendimento – Call Center	5
<b>6. DEFINIÇÃO DA CONTINGÊNCIA</b>	<b>5</b>
<b>7. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA</b>	<b>8</b>
7.1. Nível de Alerta	8
7.2. Crise 1	9
7.3. Crise 2	10
7.4. Crise 3	11
7.5. Crise Severa	13
<b>8. DEFINIÇÃO DOS RESPONSÁVEIS</b>	<b>14</b>
<b>9. FLUXO SIMPLIFICADO DE DECRETO DE CRISE</b>	<b>15</b>
<b>10. ESTRUTURA DE EQUIPES</b>	<b>16</b>
<b>11. COMITÊ DE CRISE</b>	<b>16</b>
<b>12. PRÉ CRISE / CALENDÁRIO DE EVENTOS</b>	<b>17</b>
<b>13. CONTROLE DE REGISTROS</b>	<b>18</b>
<b>14. CONTROLE DE ALTERAÇÕES</b>	<b>18</b>
<b>15. TREINAMENTOS E SIMULAÇÕES</b>	<b>18</b>
<b>16. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<b>19</b>
<b>17. DOCUMENTOS ANTECESSORES</b>	<b>19</b>
<b>18. ANEXOS</b>	<b>19</b>

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 2/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

## 1. OBJETIVO

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

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

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

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

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

## 2. RESPONSABILIDADES

### Centro de Operações

- Avaliar e informar o cenário de crise em tempo real.
- Seguir o procedimento de acordo com o nível de crise.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>3/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

- Garantir estrutura necessária para gestão de equipes de campo.

### Desempenho da operação

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

### Programação e logística

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

### Superintendência de Operação (SOP)


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

### Superintendência de Atendimento aos Clientes (SCL)

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

### Teleatendimento

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

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 4/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

## Comunicação Externa e Mídias Sociais

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

## Relações institucionais

- Atuar junto ao governo para garantir a boa comunicação, inclusive com criação de comitês de crise.
- Avaliar existência de decretos de emergência e/ou calamidade pública.

## 3. DEFINIÇÕES

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

STN	Superintendência Técnica
SOP	Superintendência de Operações
SCL	Superintendência de Clientes
COI	Centro de Operações
UTD	Unidade Territorial de Distribuição
UTEP	Unidade Territorial de Expansão e Preservação
STC	Serviço Técnico Comercial
CI	Clientes Interrompidos
EPS	Empresa Prestadora de Serviço
OCS	Ocorrências
LI	Limite Inferior
LS	Limite Superior

## 4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS


A descrição das etapas está contida no conteúdo descrito entre os capítulos 5 e 12

## 5. ATUAÇÃO DAS ÁREAS EM PRÉ CONTINGÊNCIA

### 5.1. Centro de Operações – COI

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

- Dados pluviométricos (serviço de acompanhamento em tempo real)

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 5/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

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

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

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

## 5.2. UTD / UTEP

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

## 5.3. Desempenho da Operação


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

## 5.4. Teleatendimento – Call Center

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

## 6. DEFINIÇÃO DA CONTINGÊNCIA

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

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>6/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

Matriz de Risco	
Impacto	Climática
Baixo	Chuvas em áreas isoladas ocasionando aumento da quantidade de ocorrências com carregamento por equipe levemente acima da normalidade.
Médio	Chuvas em várias áreas, com carregamento excedendo a normalidade e com alta distribuição espacial de eventos, exigindo mobilização de turmas de outros setores.
Alto	Fortes chuvas em todas as regiões, com impacto generalizado, acentuado aumento de ocorrências, abrangendo amplamente a área de concessão

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

**Tabela 2.** Limites de definição de contingência (LI: Limite Inferior | LS: Limite Superior)

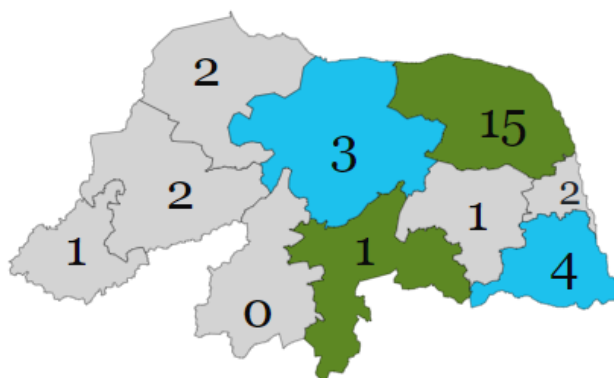
Neo Cosern	Percentil		OCS/dia		CI/dia	
	LI	LS	LI	LS	LI	LS
Normal	0%	85%	0	699	0	25.000
Alerta	85%	92%	699	866	25.000	33.000
Nível 1	92%	94%	867	911	33.000	37.000
Nível 2	94%	97%	912	1109	37.000	52.000
Nível 3	97%	99,5%	1110	1868	52.000	149.000
Severo	99,5%	100%	1868	Inf	149.000	Inf

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

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 7/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

Monitoramento de Crise e Ocorrências/Viaturas

**Situação Cosern:** Normal



**OCs em 24h:** 460




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

As definições dos níveis de crise seguem a seguinte hierarquia:

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

Nível de contingência	Descrição	Abrangência geográfica	Hierarquia de Reports
ALERTA	<b>Carregamento</b> por equipe <b>levemente acima da normalidade</b> e com indicativo de aumento de ocorrências.	Local (UTD)	Supervisão
CRISE 1	<b>Carregamento excede a normalidade</b> e com <b>leve distribuição espacial</b> de eventos, exigindo mobilização de turmas adicionais	Local (UTD)	Gerência
CRISE 2	<b>Carregamento excede a normalidade</b> e com <b>alta distribuição espacial</b> de eventos, exigindo mobilização de turmas de outros setores.	Regional (SETOR)	Superintendência
CRISE 3	Acentuado aumento de ocorrências, <b>abrangendo amplamente a área de concessão</b>	Total (NEOENERGIA COSERN)	Presidência / Diretoria (Presidência Cosern)
CRISE SEVERA	<b>Mobilização total da distribuidora não é suficiente</b>	Total	Diretoria Executiva de Redes

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 8/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

	<b>para conter riscos operacionais e/ou institucionais no tempo estipulado.</b>	<b>(NEOENERGIA COSERN)</b>	<b>(Grupo Neoenergia)</b>
--	---	----------------------------	---------------------------

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

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

## 7. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA

### 7.1. Nível de Alerta

O nível de Alerta é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 520 e 620 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 25.000 e 33.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

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

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

Durante situações de contingência, o atendimento ao consumidor será realizado conforme regras extraordinárias, considerando a intensidade e a abrangência do evento, com o objetivo



	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 9/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

de garantir priorização adequada, comunicação transparente e mitigação dos impactos à população.

Nesses cenários, os prazos usuais de atendimento poderão ser ajustados, sendo adotados SLAs extraordinários, compatíveis com a severidade da contingência e a disponibilidade operacional, conforme os níveis definidos neste procedimento.

Terão prioridade de atendimento, independentemente da ordem cronológica de registro:

- Unidades consumidoras enquadradas como serviço essencial;
- Consumidores cadastrados como usuários de equipamentos de autonomia limitada (sobrevida);
- Ocorrências classificadas como risco à vida ou à segurança da população;
- Demandas formalmente encaminhadas por órgãos públicos, Defesa Civil e autoridades competentes.

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

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


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

## 7.2. Crise 1

O nível de Crise 1 é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 620 e 690 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 33.000 e 37.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

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

Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise 1	Supervisor do COI	Definir o estado de Crise 1 junto a todos os supervisores e gerentes das áreas

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>10/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	


Ação	Responsável	Descrição
		impactadas através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Envio de informe para as áreas afetadas	Coordenador do COI	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Gerentes.
Reforço de estrutura	Supervisor COI, UTD e UTEP	Estrutura do COI com controladores específicos para as áreas afetadas; Equipes de prontidão extras com extensão de turnos de 2 hora extras; Migrar 20% das equipes do STC e EPS para atendimentos emergenciais; Acionar técnicos e inspetores da UTEP para atendimento às ocorrências.
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL.
Acompanhamento da tendência	Coordenador do COI	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.

### 7.3. Crise 2

O nível de Crise 2 é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 690 e 810 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 37.000 e 52.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

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


Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise 2	Gerente do COI	Definir o estado de Crise 2 junto a todos os supervisores, gerentes e superintendentes das áreas impactadas através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Envio de informe para as áreas afetadas	Coordenador do COI	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Superintendentes.
Criação de boletim, envio periódico horário de informe para as áreas afetadas e armazenamento em pasta compartilhada	Supervisor do Desempenho da Operação	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Superintendentes.
Reforço de estrutura	Gerentes COI, UTD e UTEP	Estrutura do COI com controladores em escala extra adicional; Equipes de prontidão extras com extensão de turnos de +2 horas extras;

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>11/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

		Migrar 50% das equipes do STC e EPS para atendimentos emergenciais; Acionar técnicos e inspetores da UTEP para atendimento às ocorrências.
Retenção de ocorrências	Gerente UTD e UTEP	Utilização de técnicos das áreas impactadas para auxílio na vinculação e no callback de ocorrências, evitando deslocamentos impropriedades.
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL.
Acompanhamento da tendência	Coordenador do COI	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.


#### 7.4. Crise 3

O nível de Crise 3 é definido quando a quantidade de ocorrências por dia está entre 810 e 1120 ou o número de clientes interrompidos por dia está entre 52.000 e 149.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>12/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

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

Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise 3	Superintendente Técnico	Definir o estado de Crise 3 junto a todos os supervisores, gerentes, superintendentes e diretoria executiva local através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Criação de comitê de crise	Superintendente Técnico	Criar comitê de crise para tratar em sala de guerra as ações a serem realizadas por todos os responsáveis.
Criação de boletim, envio periódico horário de informe para as áreas afetadas e armazenamento em pasta compartilhada	Supervisor do Desempenho da Operação	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Diretoria executiva local.
Reforço de estrutura	Gerentes COI, UTD e UTEP	Estrutura do COI com controladores em escala extra adicional; Equipes de prontidão extras com extensão de turnos de +2 horas extras; Migrar 80% das equipes do STC e EPS para atendimentos emergenciais; Acionar técnicos e inspetores da UTEP para atendimento às ocorrências; Analisar a possibilidade de mobilização de equipes entre regiões (Vide anexo 1)
Retenção de ocorrências	Gerente UTD, UTEP e Atendimento	Utilização de técnicos das áreas impactadas e de equipes de atendimento aos clientes para auxílio na vinculação e no callback de ocorrências, evitando deslocamentos improcedentes.
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL.
Relacionamento institucional com poder público	Gerente de relações institucionais	Alinhar com poder público a necessidade de apoio e o fluxo de informações de forma a facilitar o combate a crise.
Comunicação proativa com grandes clientes e clientes públicos	Gerente de grandes clientes e poder público	Comunicar grandes clientes públicos e privados de forma proativa de forma a garantir o conhecimento da situação e alinhar prazos de atendimento.
Ações proativas e de resposta as mídia e redes sociais	Responsáveis pela comunicação externa e por mídias sociais	Realizar envio proativo de mensagens via mídias e redes sociais e garantir pronta resposta no caso de solicitações pontuais.
Acompanhamento da tendência	Supervisor do COI e Supervisor do Desempenho da Operação	Acompanhar no painel do tempo real a evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.


	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>13/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

### 7.5. Crise Severa

O nível de Crise Severa é definido quando a quantidade de ocorrências por dia é superior a 1120 ou o número de clientes interrompidos por dia é superior a 149.000. Para este cenário de crise temos as seguintes ações / responsáveis:

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

Ação	Responsável	Descrição
Definição do estado de crise Severa	Diretoria executiva local	Definir o estado de Crise 3 junto a todos os supervisores, gerentes, superintendentes, diretoria executiva local e diretoria executiva de redes através dos canais de comunicação (WhatsApp, Teams ou Telefone)
Criação de comitê de crise	Diretoria executiva local	Criar comitê de crise para tratar em sala de guerra as ações a serem realizadas por todos os responsáveis.
Criação de boletim, envio periódico horário de informe para as áreas afetadas e armazenamento em pasta compartilhada	Supervisor do Desempenho da Operação	Manter a comunicação com as áreas afetadas de forma a garantir o suprimento de equipes para atendimento às ocorrências. Hierarquia de Report: Diretoria executiva local.
Reforço de estrutura	Superintendentes STN e SOP e Diretoria de Redes Local	Migração de toda a estrutura disponível na empresa para atuação, tanto em campo quanto no centro de operações. Avaliar necessidade de solicitação de apoio entre distribuidoras do grupo para aumento de capacidade de atendimento. (Vide anexos 2 e 3).
Informes regulatórios	Coordenador do COI	Caso a interrupção atinja mais de 25.000 consumidores em dias festivos ou mais de 50.000 consumidores em dias normais é necessário o informe regulatório junto a ANEEL conforme Ofício Circular 028/2021-SFE/ANEEL. Avaliar a necessidade de comunicação específica com o agente regulador sobre a situação de crise.
Retenção de ocorrências	Gerente UTD, UTEP e Atendimento	Utilização de técnicos das áreas impactadas e de equipes de atendimento aos clientes para auxílio na vinculação e no callback de ocorrências, evitando deslocamentos imprecidentes.
Relacionamento institucional com poder público	Gerente de relações institucionais	Alinhar com poder público a necessidade de apoio e o fluxo de informações de forma a facilitar o combate a crise.
Comunicação proativa com grandes clientes e clientes públicos	Gerente de grandes clientes e poder público	Comunicar grandes clientes públicos e privados de forma proativa de forma a garantir o conhecimento da situação e alinhar prazos de atendimento.
Ações proativas e de resposta as mídia e redes sociais	Responsáveis pela comunicação externa e por mídias sociais	Realizar envio proativo de mensagens via mídias e redes sociais e garantir pronta resposta no caso de solicitações pontuais.
Acompanhamento da tendência	Supervisor do COI e	Acompanhar no painel do tempo real a

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>14/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

Ação	Responsável	Descrição
	Supervisor do Desempenho da Operação	evolução das variáveis para informar fim de crise ou aumentar a hierarquia.

## 8. DEFINIÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

Abaixo tabela com responsáveis por área:

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

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



	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 16/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

## 10. ESTRUTURA DE EQUIPES

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

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

Equipe \ Nível	Normal	Alerta	Crise 1	Crise 2	Crise 3	Crise Severa	
Controlador	3	4	4	5	6	8	Utilização do COI Backup - HE
Front	1	1	1	2	2	3	
Engenheiro	1	1	1	2	2	3	
Equipes Plantão	32	38	42	50	69	83	Todos em HE
Equipes STC	0	19	38	57	76	95	

Equipes sem HE
  Equipes em HE

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


- Movimentar controlador para atuação dedicada e exclusiva para a região em crise;
- Antecipação e postergação de turnos das equipes;
- Caso necessário, devido a limitação na quantidade de mesas no COI, poderá ser utilizada a estrutura do COI Backup para os níveis de crise mais severos;
- Necessário reforçar a estrutura dos líderes de turno no COI, melhorando a gestão das demandas.

## 11. COMITÊ DE CRISE

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

- Superintendência Técnica
  - Centro de Operações
  - Desempenho da Operação
  - Programação e Logística
- Superintendência de Operações
  - UTD



	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 17/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

- UTEP
- Subtransmissão
- Superintendência de Atendimento aos Clientes
  - Grandes Clientes e Poder Público
  - Atendimento aos Clientes
- Áreas Corporativas
  - Relações institucionais
  - Regulação
  - Comunicação externa e mídias sociais

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

## 12. PRÉ CRISE / CALENDÁRIO DE EVENTOS

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

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

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

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

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: CSR-OT-GOV-002	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: 00	Nº PÁG.: 18/22
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: 27/01/2026	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR Centro de Operações	

### 13.CONTROLE DE REGISTROS

CONTROLE DE REGISTROS						
Identificação	Responsável	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

### 14.CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	11/06/2025	Emissão do documento.

### 15.TREINAMENTOS E SIMULAÇÕES

Este capítulo define a metodologia, diretrizes e periodicidade para a capacitação contínua das equipes envolvidas na gestão de contingências e na resposta a emergências operacionais, assegurando a efetividade e a pronta execução deste Plano de Contingência.

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

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

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

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>19/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

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

























































## 16. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não aplicável.

## 17. DOCUMENTOS ANTECESSORES































## 18. ANEXOS




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

Fornecedor	Natal Sul	Natal Norte	Litoral Sul	Litoral Norte	Mossoró	Assu	Seridó	Alto Oeste
Local de Evento								
Natal Sul		1º 	2º 	2º 	4º 	4º 	3º 	5º 
Natal Norte	1º 		3º 	2º 	4º 	4º 	3º 	5º 
Litoral Sul	1º 	2º 		2º 	4º 	4º 	3º 	5º 
Litoral Norte	2º 	1º 	2º 		4º 	3º 	4º 	5º 
Mossoró	4º 	5º 	5º 	4º 		1º 	3º 	2º 
Assu	4º 	5º 	5º 	4º 	1º 		3º 	2º 
Seridó	4º 	5º 	3º 	4º 	3º 	1º 		2º 
Alto Oeste	5º 	5º 	4º 	4º 	1º 	2º 	3º 	


	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>20/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

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






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




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

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


	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>21/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

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

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

 → Empréstimo de equipes e viaturas\*
 → Empréstimo de equipes

\* Considerando distância rodoviária percorrida em até 13 horas.

	MACROPROCESSO: <b>GOV - Governança</b>	CÓDIGO: <b>CSR-OT-GOV-002</b>	
	PROCESSO: <b>Gestão de Riscos</b>	REV.: <b>00</b>	Nº PÁG.: <b>22/22</b>
SUBPROCESSO: <b>Plano de Continuidade de Negócios</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>27/01/2026</b>	
DESCRIÇÃO: <b>Plano de Respostas a Eventos Extremos - Contingência</b>		APROVADOR <b>Centro de Operações</b>	

## Anexo 4 – Endereço do Site

[Normas Técnicas - Distribuidora Rio Grande do Norte - Neoenergia - Neoenergia](#)

Interrupção em Situação de Emergência - ISE	
<b>PLANO DE CONTINGÊNCIA</b> <a href="#">CSR-OT-GOV-002 - Sistemática de Atuação e Plano de Gerência de Operações</a>	
<b>2024</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024010</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024009</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024008</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024007</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024006</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024005</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024004</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024003</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024002</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024001</a></li> </ul>
<b>2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024001</a></li> <li><a href="#">Relatório de Evidência de Expurgo por Interrupção em Situação de Emergência N° 2024002</a></li> </ul>