

**COOPERATIVA REGIONAL DE ENERGIA E DESENVOLVIMENTO IJUÍ LTDA -
CERILUZ**

PLANO DE CONTINGÊNCIA OPERACIONAL

ATENDIMENTO A RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.137/2025

Ijuí – RS

CONTROLE DE VERSÃO

O presente Plano de Contingência Operacional possui controle de versão, com o objetivo de assegurar a identificação da versão vigente, a rastreabilidade das alterações realizadas e o histórico de atualização do documento.

Tabela 1 – Controle de Versão do Plano

Versão	Data	Descrição da Alteração	Responsável
1.0	01/10/2026	Emissão inicial do Plano de Contingência Operacional	Tiago Rafael Garros

A versão indicada na tabela acima corresponde à versão vigente do Plano de Contingência Operacional da CERILUZ. Eventuais alterações realizadas no Plano deverão ser registradas no respectivo controle de versão, contendo, no mínimo, a identificação da versão, a data de emissão ou alteração, a descrição das principais alterações efetuadas e a identificação do responsável pela alteração.

As versões substituídas deverão ser mantidas conforme os procedimentos de controle documental estabelecidos pela CERILUZ, de forma a preservar o histórico das alterações realizadas e assegurar a rastreabilidade das versões anteriores.

Sumário

1	APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL	7
2	OBJETIVO DO PLANO	7
3	PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	8
4	ABRANGÊNCIA	9
5	BASE LEGAL E REGULATÓRIA	10
6	DEFINIÇÕES TÉCNICAS	11
7	CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA	13
7.1	Critérios de Classificação	14
7.2	Matriz de Classificação	16
7.3	Aplicação e revisão da classificação	17
8	MONITORAMENTO E PREPARAÇÃO	18
8.1	Monitoramento meteorológico	19
8.2	Avaliação preventiva de risco	19
8.3	Mobilização preventiva	20
9	ACIONAMENTO E ESCALONAMENTO	20
9.1	Identificação e avaliação inicial	21
9.2	Definição do nível de contingência	22
9.3	Acionamento das equipes e recursos	22
9.4	Escalonamento	23
9.5	Desescalonamento	24
9.5	Encerramento operacional	24
10	RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS	25
10.1	Centro de Operação da Distribuição	26
10.2	Equipes operacionais e de campo	26
10.3	Áreas técnicas e de apoio	27
10.4	Comunicação e atendimento ao consumidor	28
10.5	Participação das Áreas por Nível de Contingência	29
11	RECURSOS PARA ATENDIMENTO AS CONTINGÊNCIAS	31
12	PRIORIZAÇÃO E RESTABELECIMENTO DO SISTEMA ELÉTRICO	33

12.1	Critérios para Priorização do Atendimento	33
12.2	Estratégias de restabelecimento	35
12.3	Acompanhamento da recomposição.....	35
12.3	Retorno às condições normais de operação.....	35
13	COMUNICAÇÃO DURANTE A CONTINGÊNCIA	36
13.1	Comunicação interna.....	37
13.2	Comunicação com os consumidores	38
13.3	Comunicação com órgão públicos e instituições de apoio	38
13.4	Comunicação em eventos de maior severidade	39
13.5	Matriz de Comunicação durante a Contingência.....	39
14	REGISTRO, MONITORAMENTO E ENCERRAMENTO DA CONTINGÊNCIA	41
15	AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	42
15	REVISÃO, ATUALIZAÇÃO E CONTROLE DO PLANO	43
ANEXO I – PARAMETROS QUANTITATIVOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS CONTINGÊNCIAS		45
ANEXO II – RECURSOS PARA ATENDIMENTO ÀS CONTINGÊNCIAS		46
ANEXO III – CONTATOS PARA ATENDIMENTO ÀS CONTINGÊNCIAS		47
ANEXO IV – FLUXO DE ACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO DAS CONTINGÊNCIAS		48

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Controle de Versão do Plano.....	2
Tabela 2 - Níveis de Contingencia.....	14
Tabela 3 - Critérios de Contingência.....	16
Tabela 4 - Matriz de Participação das Áreas por Nível de Contingência.....	30
Tabela 5 – Critérios para Priorização do Atendimento.....	34
Tabela 6 - Matriz de Comunicação Durante a Contingência.....	39
Tabela 7 – Estrutura de referência da CERILUZ.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 8 – Parâmetros quantitativos para classificação das contingências.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 9 – Controle de versão do Anexo I.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 10 – Recursos Operacionais para Atendimento As Contingências.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 11 – Controle de versão do Anexo II.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 12 – Contatos Internos da CERILUZ.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 13 – Contatos externo para apoio às contingencias.....	Erro! Indicador não definido.
Tabela 14 – Controle de versão do Anexo III.....	Erro! Indicador não definido.

Lista de Figuras

Figura 1 - Fluxo de Acionamento e Comunicação das Contingências **Erro! Indicador não definido.**

1 APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda – CERILUZ é uma distribuidora de energia elétrica que atua na região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, prestando serviços com foco na qualidade do fornecimento, segurança operacional e promoção do desenvolvimento regional.

A cooperativa dispõe de infraestrutura composta por subestações, redes de média e baixa tensão, centro de operação e equipes de campo, sendo responsável pela continuidade do fornecimento de energia elétrica a milhares de unidades consumidoras.

Diante do aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos severos, a CERILUZ estruturou o presente Plano de Contingência Operacional, em atendimento à Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025, com o objetivo de fortalecer a resiliência do sistema elétrico e garantir resposta rápida, coordenada e eficiente em situações de emergência.

2 OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Contingência tem como objetivo estabelecer diretrizes técnicas, operacionais e institucionais para atuação da CERILUZ em situações de emergência decorrentes de eventos climáticos severos, falhas operacionais de grande impacto ou ocorrências que comprometam a continuidade do fornecimento de energia elétrica.

Objetivos específicos:

- Garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica;
- Reduzir o tempo de interrupção do serviço;
- Minimizar impactos a população e aos serviços essenciais;
- Assegurar conformidades regulatórias;
- Estruturar a resposta operacional a emergências.

3 PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A atuação da CERILUZ em Situações de Emergência será orientada pelos seguintes princípios, que norteiam a tomada de decisão, a priorização de ações e a condução das atividades operacionais:

- **Segurança em primeiro lugar:** a segurança da população, das equipes operacionais e das instalações elétricas deve ser priorizada em todas as etapas da resposta à emergência. Nenhuma atividade deverá ser executada sem o cumprimento dos procedimentos de segurança aplicáveis;
- **Prioridade dos serviços essenciais:** o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica deverá priorizar unidades consumidoras e serviços essenciais, como hospitais, sistemas de abastecimento de água, serviço de segurança pública, telecomunicações e demais serviços indispensáveis a população;
- **Decisão centralizada no Centro de Operação da Distribuição (COD):** a coordenação das ações operacionais será centralizada pelo COD, responsável pelo monitoramento do sistema elétrico, despacho de equipes, priorização de atendimentos e gestão das ocorrências.
- **Comunicação transparente e tempestiva:** A comunicação com consumidores, órgãos públicos e demais partes interessadas deverá ocorrer de forma clara, objetiva e em tempo adequado, garantindo transparência sobre as ocorrências, prazos estimados de restabelecimento e ações em andamento.
- **Atuação coordenada e integrada:** A resposta às emergências deverá ocorrer de forma coordenada entre as áreas internas da CERILUZ e, quando necessário, em integração com órgãos externos, como Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, Prefeituras e demais instituições envolvidas na gestão de emergências;
- **Eficiência na mobilização de recursos:** A mobilização de equipes, materiais e recursos operacionais deverá ocorrer de forma ágil e eficiente, visando reduzir o tempo de interrupção e otimizar o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica;

- **Foco na Continuidade e Resiliência do sistema:** As ações operacionais devem priorizar não apenas o restabelecimento imediato, mas também a estabilidade e a resiliência do sistema elétrico, reduzindo a probabilidade de novas interrupções;
- **Verificabilidade e rastreabilidade:** As ações, decisões, comunicações e informações relacionadas às situações de contingência deverão ser registradas de forma a permitir sua verificação, acompanhamento e rastreabilidade, possibilitando identificar a ocorrência, as medidas adotadas, os responsáveis envolvidos, os recursos mobilizados e a evolução do atendimento, desde a identificação do evento até o restabelecimento das condições normais de operação.

4 ABRANGÊNCIA

O presente Plano de Contingência Operacional aplica-se a toda a área de atuação da CERILUZ e às instalações, sistemas, equipes e áreas organizacionais envolvidas na prevenção, preparação, resposta e recuperação de situações que possam comprometer a segurança das pessoas, a integridade do sistema elétrico ou a continuidade do fornecimento de energia elétrica.

O Plano abrange situações de emergência, eventos climáticos severos e demais ocorrências que, em razão de sua magnitude, abrangência ou impacto, possam demandar atuação coordenada e mobilização de recursos da CERILUZ, conforme os níveis de contingência estabelecidos neste documento.

O cumprimento das disposições deste Plano deverá ser observado pelos colaboradores, gestores, equipes operacionais e prestadores de serviços envolvidos no atendimento às situações de contingência, de acordo com suas respectivas responsabilidades e competências.

A atuação poderá envolver a mobilização de áreas técnicas, operacionais, administrativas e de apoio da CERILUZ, conforme a natureza e a severidade do evento, não sendo necessária a participação simultânea de todas as áreas em uma mesma situação de contingência.

Quando necessário, a CERILUZ poderá atuar de forma integrada com órgãos públicos, entidades e instituições de apoio, incluindo Defesa Civil, Prefeituras Municipais, Corpo de

Bombeiros, Polícia Militar, órgãos ambientais e demais instituições pertinentes, observadas as competências de cada entidade e os procedimentos aplicáveis.

5 BASE LEGAL E REGULATÓRIA

Este Plano de Contingência está fundamentado nas normas regulatórias do setor elétrico brasileiro e nas diretrizes técnicas aplicáveis às distribuidoras de energia elétrica, que estabelecem requisitos de qualidade do serviço, atendimento ao consumidor, gestão de emergências, fiscalização e penalidades.

Normas aplicáveis:

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;
- Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021 (Prodist);
- Normas técnicas da CERILUZ;
- Demais normas aplicáveis.

A Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025 estabelece diretrizes para o aumento da resiliência do sistema elétrico de distribuição, determinando a elaboração e implementação de Plano de Contingência, Plano de Comunicação e Plano de Manejo Vegetal, além da definição de procedimentos operacionais para atuação em eventos climáticos severos.

A Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 regulamenta os direitos e deveres dos consumidores e das distribuidoras, incluindo procedimentos de atendimento em interrupções no fornecimento de energia elétrica e comunicação de ocorrências.

O PRODIST, aprovado pela Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021, define os critérios de qualidade e continuidade do fornecimento, estabelecendo indicadores como DEC e FEC, além de procedimentos de registro e tratamento de interrupções.

As normas técnicas internas da CERILUZ complementam as diretrizes regulatórias, estabelecendo procedimentos operacionais, padrões de segurança e rotinas de manutenção do sistema elétrico.

6 DEFINIÇÕES TÉCNICAS

Para fins deste Plano de Contingência, adotam-se as seguintes definições:

Evento Adverso: ocorrência de origem natural, climática, operacional, acidental ou de outra natureza que possa afetar o sistema elétrico de distribuição, a continuidade do fornecimento de energia elétrica, a segurança das pessoas ou a capacidade operacional da CERILUZ.

Evento Climático Severo: evento meteorológico, climático ou hidrológico de intensidade ou características capazes de provocar impactos relevantes sobre o sistema elétrico de distribuição, a continuidade do fornecimento, a segurança das pessoas ou a infraestrutura da CERILUZ, incluindo, entre outros, tempestades, vendavais, granizo, descargas atmosféricas, ciclones, enchentes, alagamentos e outros eventos extremos.

Contingência: condição operacional resultante de evento adverso cuja magnitude, abrangência, duração ou impactos exijam a adoção das medidas e procedimentos estabelecidos neste Plano de Contingência.

Interrupção no Fornecimento de Energia Elétrica: descontinuidade do fornecimento de energia elétrica a uma ou mais unidades consumidoras, programada ou não programada, conforme os critérios estabelecidos na regulamentação vigente e nos Procedimentos de Distribuição.

Ocorrência Emergencial: ocorrência que demanda atendimento operacional para o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica ou para a eliminação de condição que represente risco à segurança das pessoas, das instalações ou do sistema elétrico, observados os procedimentos operacionais e regulatórios aplicáveis.

Consumidor ou Unidade Consumidora Prioritária: unidade consumidora, serviço ou instalação cuja interrupção do fornecimento possa resultar em consequências relevantes para a segurança, saúde, prestação de serviços essenciais ou funcionamento de estruturas de interesse público, observados os critérios regulatórios e os cadastros mantidos pela CERILUZ.

Serviço Essencial: serviço ou atividade cuja continuidade seja indispensável à segurança, à saúde, ao abastecimento, à comunicação, à prestação de serviços públicos ou ao atendimento de

necessidades fundamentais da população, cuja interrupção do fornecimento de energia deva ser considerada na definição das prioridades de atendimento.

Centro de Operação da Distribuição (COD): unidade responsável pelo monitoramento, supervisão, controle e coordenação da operação do sistema elétrico de distribuição, incluindo o acompanhamento das ocorrências, a execução ou coordenação das manobras operativas e o despacho das equipes.

Nível de Contingência: classificação atribuída a uma situação de acordo com sua magnitude, abrangência, impactos aos consumidores, danos à infraestrutura, riscos envolvidos, duração estimada e capacidade necessária para resposta.

Crise Operacional: situação de elevada severidade que comprometa de forma significativa a capacidade operacional da CERILUZ, podendo envolver impactos amplos ou simultâneos sobre o sistema elétrico, os consumidores ou a segurança das pessoas, demandando mobilização extraordinária de recursos e atuação integrada das áreas envolvidas.

Restabelecimento do Fornecimento: conjunto de ações técnicas e operacionais destinadas à recomposição das instalações e do sistema elétrico, visando ao retorno do fornecimento de energia aos consumidores afetados, observadas as condições de segurança.

Resiliência do Sistema Elétrico: capacidade do sistema de distribuição de resistir, absorver impactos, responder, recuperar-se e restabelecer suas condições de operação diante de eventos adversos.

Recursos de Contingência: conjunto de recursos humanos, materiais, veículos, equipamentos, ferramentas, sistemas de comunicação, infraestrutura de apoio e demais meios próprios ou externos disponíveis para atuação em situações de contingência.

Escalonamento: processo de elevação do nível de contingência e ampliação da mobilização de recursos e medidas de resposta em razão do agravamento da situação ou da insuficiência da capacidade inicialmente mobilizada.

Desescalamento: processo de redução gradual do nível de contingência e da mobilização de recursos à medida que os impactos são controlados, o sistema é recomposto e as condições operacionais retornam à normalidade.

Rastreabilidade: capacidade de registrar e verificar as informações, decisões, comunicações, ações e recursos empregados durante a contingência, permitindo a reconstrução e a avaliação posterior do atendimento realizado.

Mobilização Preventiva: adoção antecipada de medidas de preparação, disponibilização de equipes, materiais, veículos, equipamentos e demais recursos, em razão da previsão ou identificação de evento com potencial de afetar o sistema elétrico.

7 CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA

A classificação dos níveis de contingência tem por finalidade estabelecer uma referência objetiva para avaliar a severidade dos eventos que possam afetar o sistema elétrico, os consumidores, a segurança das pessoas ou a capacidade operacional da CERILUZ.

O enquadramento deverá considerar, de forma conjunta, a magnitude, a abrangência e a evolução do evento, os impactos aos consumidores, os danos à infraestrutura, os riscos envolvidos, a existência de cargas prioritárias, o tempo estimado para normalização e a capacidade operacional disponível.

A classificação deverá ser realizada pelo Centro de Operação da Distribuição (COD), em conjunto com a área responsável pela coordenação da distribuição, podendo ser revista a qualquer momento conforme a evolução das condições operacionais.

Para fins deste Plano, são estabelecidos os seguintes níveis de contingência:

Tabela 2 - Níveis de Contingência

Nível	Classificação	Características
Nível 00	Normalidade	Situação operacional dentro dos padrões usuais, sem ocorrência que justifique mobilização extraordinária de recursos. As ocorrências são atendidas pelos procedimentos, equipes e recursos normalmente disponíveis.
Nível 01	Atenção	Situação caracterizada pelo aumento das ocorrências, pela identificação de evento climático ou operacional com potencial de agravamento ou por impactos ainda compatíveis com a capacidade operacional disponível. Pode exigir intensificação do monitoramento, preparação de equipes e disponibilização preventiva de recursos.
Nível 02	Emergência Operacional	Situação em que os impactos sobre o sistema elétrico ou os consumidores são relevantes e a capacidade operacional normal pode ser insuficiente para atender simultaneamente às demandas existentes. Requer mobilização adicional de equipes, recursos e coordenação das ações de resposta.
Nível 03	Crise Operacional	Situação de grande magnitude ou abrangência, com impactos significativos sobre o sistema elétrico, os consumidores ou a segurança, comprometimento relevante da capacidade de atendimento e necessidade de mobilização extraordinária de recursos e coordenação ampliada para recuperação do sistema.

Fonte: CERILUZ

O enquadramento em determinado nível não dependerá necessariamente do atendimento simultâneo de todos os critérios estabelecidos neste Plano. A classificação deverá considerar a combinação dos fatores identificados, podendo um único fator de elevada severidade justificar a adoção de nível superior quando houver risco relevante à segurança, comprometimento de cargas prioritárias, danos críticos à infraestrutura ou insuficiência da capacidade de resposta disponível.

Da mesma forma, a classificação poderá ser elevada ou reduzida conforme a evolução do evento, permitindo que a resposta operacional seja ajustada continuamente às condições verificadas.

7.1 Critérios de Classificação

Para definição do nível de contingência, deverão ser avaliados, no mínimo, os seguintes critérios:

Impacto aos consumidores: quantidade de consumidores afetados, proporção em relação à área atendida e evolução das interrupções durante o evento.

Ocorrências simultâneas: quantidade, distribuição e criticidade das ocorrências emergenciais registradas, considerando a capacidade das equipes disponíveis para atendimento.

Abrangência territorial: extensão geográfica do evento, considerando municípios, localidades, alimentadores, subestações e demais áreas atingidas.

Danos à infraestrutura elétrica: quantidade e gravidade dos danos em postes, estruturas, condutores, transformadores, equipamentos de proteção, subestações, linhas e demais componentes do sistema.

Capacidade operacional: disponibilidade de equipes, veículos, máquinas, equipamentos, materiais e demais recursos necessários ao atendimento das ocorrências.

Necessidade de recursos adicionais: necessidade de acionamento de equipes extras, contratação de terceiros, utilização de equipamentos adicionais ou adoção de outras medidas extraordinárias.

Cargas e serviços prioritários: existência de hospitais, unidades de saúde, sistemas de abastecimento de água, serviços de segurança, telecomunicações e outras instalações ou serviços considerados prioritários entre os pontos afetados.

Risco à segurança: existência ou possibilidade de situações que representem risco à população, às equipes, às instalações ou a terceiros, incluindo redes energizadas caídas, estruturas instáveis, incêndios, obstrução de vias e outras condições perigosas.

Tempo estimado de normalização: duração prevista das interrupções e tempo necessário para inspeção, isolamento, reparo, recomposição das instalações e restabelecimento do fornecimento.

Condições de acesso e logística: condições das vias, deslocamento das equipes, disponibilidade de transporte e demais fatores que possam dificultar ou retardar o atendimento.

A avaliação dos critérios deverá considerar tanto a situação existente no momento da classificação quanto a tendência de evolução do evento, incluindo a possibilidade de agravamento

ou redução dos impactos. Os critérios não precisam ser atendidos simultaneamente, podendo prevalecer aquele que representar maior severidade ou risco para a operação, para a segurança das pessoas ou para a continuidade do fornecimento.

A classificação do nível de contingência poderá ser elevada ou reduzida conforme a evolução das condições meteorológicas, operacionais e dos impactos identificados, devendo a avaliação ser continuamente atualizada durante o atendimento da ocorrência.

7.2 Matriz de Classificação

A matriz abaixo deverá ser utilizada como referência para o enquadramento dos eventos, sem prejuízo da avaliação técnica do COD e da coordenação responsável.

Tabela 3 - Critérios de Contingência

Critério	Nível 00	Nível 01	Nível 02	Nível 03
Impacto aos consumidores	Baixo ou dentro da normalidade	Aumento das interrupções	Impacto significativo	Impacto generalizado
Ocorrências simultâneas	Quantidade habitual	Acima de média operacional	Elevada quantidade	Quantidade excepcional de ocorrências
Abrangência Territorial	Pontual	Localizada	Várias localidades e região	Ampla abrangência territorial
Danos a Infraestrutura elétrica	Danos rotineiros	Pequenos danos a infraestrutura	Danos relevantes à rede	Danos generalizados ou críticos
Capacitação operacional	Capacidade normal disponível	Capacidade sob monitoramento	Necessidade de reforço operacional	Capacidade operacional comprometida
Necessidade de Recursos adicionais	Não necessários	Preparação ou equipes extras	Mobilização de recursos adicionais	Mobilização extraordinária de recursos
Cargas e serviços prioritários	Não afetadas	Possível impacto pontual	Cargas prioritárias afetadas	Comprometimento de cargas prioritárias críticas

Critério	Nível 00	Nível 01	Nível 02	Nível 03
Risco a segurança	Situação normal	Baixo	Elevado	Crítico
Tempo estimado de normalização	Dentro dos tempos usuais	Possível aumento do tempo de atendimento	Tempo de recomposição elevado	Interrupção prolongada ou de difícil previsão
Condições de acesso e logística	Condições normais	Pequenas restrições	Dificuldades relevantes	Acesso severamente comprometido ou logística extraordinária

Fonte: CERILUZ

A matriz constitui instrumento de apoio à decisão e deverá ser utilizada em conjunto com a avaliação técnica das condições reais do evento. Quando houver divergência entre os critérios, deverá prevalecer a condição que represente maior risco, impacto ou comprometimento da capacidade de resposta.

O nível de contingência poderá ser alterado a qualquer momento, tanto para nível superior quanto inferior, conforme a evolução do evento, a efetividade das ações adotadas, a disponibilidade de recursos e o restabelecimento das condições operacionais.

O retorno ao Nível 00 – Normalidade deverá ocorrer quando os impactos do evento estiverem controlados, as condições de operação tiverem sido restabelecidas e não houver necessidade de manutenção de mobilização extraordinária de recursos.

7.3 Aplicação e revisão da classificação

A classificação do nível de contingência deverá ser realizada considerando o conjunto das condições verificadas no evento, não sendo necessária a ocorrência simultânea de todos os critérios estabelecidos para cada nível.

Na definição do nível aplicável, poderá prevalecer o fator que apresentar maior severidade ou potencial de impacto sobre a continuidade do fornecimento, a segurança das pessoas, a infraestrutura elétrica ou a capacidade operacional da CERILUZ.

A classificação poderá ser elevada ou reduzida a qualquer momento, conforme a evolução das condições verificadas, a capacidade de resposta da CERILUZ e o andamento das ações de atendimento e normalização.

A avaliação deverá considerar, além dos parâmetros quantitativos, a evolução meteorológica e operacional do evento, bem como a possibilidade de agravamento ou redução dos seus impactos.

Os parâmetros quantitativos e demais critérios utilizados para apoio à classificação dos níveis de contingência estão estabelecidos no **Anexo I deste Plano**, permitindo sua atualização sempre que necessário, sem alteração da estrutura principal do Plano.

8 MONITORAMENTO E PREPARAÇÃO

O monitoramento e a preparação têm por finalidade permitir que a CERILUZ identifique, com a maior antecedência possível, condições meteorológicas ou operacionais com potencial de afetar o sistema elétrico, possibilitando a adoção de medidas preventivas e a preparação dos recursos necessários para uma resposta adequada.

O acompanhamento deverá considerar as informações meteorológicas disponíveis, as condições operacionais do sistema elétrico, o histórico de ocorrências, a previsão de impactos na área de atuação da CERILUZ e demais informações relevantes para avaliação preventiva dos riscos.

Com base nas informações disponíveis, poderão ser adotadas medidas de preparação compatíveis com a severidade e a evolução esperada do evento, incluindo o reforço do monitoramento, a verificação da disponibilidade de equipes, veículos, equipamentos e materiais, a preparação de recursos de apoio e a mobilização preventiva de estruturas operacionais.

As ações de monitoramento e preparação poderão ser intensificadas sempre que houver indicação de agravamento das condições previstas ou observadas, buscando reduzir o tempo de resposta, melhorar a capacidade de mobilização e minimizar os impactos sobre o sistema elétrico e os consumidores.

A adoção de medidas preventivas **não implica**, necessariamente, a classificação do evento como situação de contingência, devendo o nível de contingência ser definido conforme os critérios estabelecidos no Item 7 deste Plano.

8.1 Monitoramento meteorológico

A CERILUZ deverá acompanhar as condições meteorológicas e os alertas disponíveis para sua área de atuação, especialmente diante da previsão ou ocorrência de eventos com potencial de provocar danos à rede elétrica, interrupções no fornecimento ou riscos à população e às equipes.

O monitoramento deverá considerar, sempre que disponíveis, informações relacionadas à intensidade e deslocamento de sistemas meteorológicos, ocorrência de tempestades, vendavais, granizo, descargas atmosféricas, chuvas intensas, enchentes, alagamentos e outros fenômenos que possam afetar a operação do sistema elétrico.

As informações obtidas deverão subsidiar a avaliação preventiva dos riscos e a definição das medidas de preparação operacional necessárias.

8.2 Avaliação preventiva de risco

A partir das informações meteorológicas e operacionais disponíveis, deverá ser realizada avaliação preventiva dos possíveis impactos sobre a rede de distribuição, considerando a localização das áreas potencialmente afetadas, a infraestrutura existente, a exposição a eventos anteriores, as condições de acesso e a disponibilidade de recursos para atendimento.

A avaliação deverá considerar, sempre que aplicável, a possibilidade de aumento das ocorrências, danos à infraestrutura, interrupções simultâneas, comprometimento de cargas prioritárias, dificuldades de acesso e necessidade de mobilização adicional de equipes e recursos.

Os resultados da avaliação deverão orientar a adoção das medidas preventivas e o nível de preparação necessário para cada situação.

8.3 Mobilização preventiva

Quando a avaliação indicar possibilidade de impacto relevante ou dificuldade de mobilização após o início do evento, a CERILUZ poderá realizar a mobilização preventiva de equipes, materiais, veículos, equipamentos e demais recursos necessários.

A mobilização preventiva poderá ocorrer antes da caracterização formal de uma situação de contingência, sempre que essa medida contribuir para reduzir o tempo de resposta e aumentar a capacidade operacional.

O Centro de Operação da Distribuição (COD), em conjunto com a área responsável pela coordenação da distribuição, deverá acompanhar a necessidade de manutenção, ampliação ou desmobilização dos recursos preventivamente mobilizados.

A mobilização preventiva deverá ser revista conforme a evolução das condições meteorológicas e operacionais, podendo os recursos ser redirecionados, ampliados ou desmobilizados conforme a necessidade.

9 ACIONAMENTO E ESCALONAMENTO

O acionamento e o escalonamento da contingência têm por finalidade estabelecer o processo para identificação, avaliação, classificação e resposta às situações que possam comprometer a continuidade do fornecimento de energia elétrica, a segurança das pessoas ou a capacidade operacional da CERILUZ.

O processo deverá ocorrer de forma dinâmica e proporcional à severidade do evento, considerando as informações disponíveis, a evolução das condições meteorológicas e operacionais, os impactos sobre o sistema elétrico e os consumidores, os riscos envolvidos e a disponibilidade de recursos para atendimento.

O Centro de Operação da Distribuição (COD) deverá atuar como principal ponto de coordenação das informações operacionais, mantendo comunicação com as equipes de campo, as áreas responsáveis e demais estruturas necessárias à adequada condução das ações.

O nível de contingência poderá ser alterado durante a ocorrência, mediante escalonamento ou desescalonamento, sempre que a evolução da situação justificar a ampliação ou a redução das medidas e recursos mobilizados.

9.1 Identificação e avaliação inicial

A identificação da situação deverá ocorrer a partir das informações disponíveis nos sistemas operacionais da CERILUZ, registros de ocorrências, monitoramento meteorológico, comunicações das equipes de campo, informações recebidas dos consumidores e demais fontes disponíveis.

Identificado o evento ou situação com potencial de impactar a continuidade do fornecimento, a segurança das pessoas ou a capacidade operacional da distribuidora, deverá ser realizada avaliação inicial de sua magnitude, abrangência e possíveis consequências.

A avaliação inicial deverá considerar, conforme aplicável, entre outros aspectos:

- a natureza e as características do evento;
- a localização e a abrangência territorial;
- as instalações e os equipamentos afetados;
- a quantidade estimada de consumidores interrompidos;
- a quantidade, simultaneidade e criticidade das ocorrências registradas;
- os danos conhecidos ou estimados à infraestrutura elétrica;
- a existência de riscos à segurança das pessoas, das equipes ou das instalações;
- a existência de cargas ou serviços prioritários afetados;
- as condições de acesso às áreas atingidas;
- a disponibilidade inicial de equipes, materiais e demais recursos operacionais; e
- a previsão de evolução das condições meteorológicas e operacionais.

A avaliação inicial deverá subsidiar a definição das medidas de resposta e, quando aplicável, o enquadramento da situação no respectivo nível de contingência.

As informações inicialmente disponíveis poderão ser complementadas, atualizadas ou revisadas durante o atendimento, à medida que novas informações forem obtidas e que ocorrer a evolução das condições meteorológicas, operacionais ou dos impactos identificados.

9.2 Definição do nível de contingência

Com base na avaliação inicial e nos critérios estabelecidos no Item 7 deste Plano, deverá ser definido o nível de contingência aplicável à situação identificada.

A classificação deverá considerar o conjunto das condições observadas, não sendo necessário o atendimento simultâneo de todos os critérios para enquadramento em determinado nível.

Quando houver critérios com diferentes níveis de severidade, deverá ser considerada a condição que represente maior risco à segurança, maior impacto à continuidade do fornecimento ou maior comprometimento da capacidade de resposta da CERILUZ.

A definição do nível deverá orientar a mobilização das áreas, equipes e recursos necessários, podendo ser revista durante a evolução da ocorrência.

9.3 Acionamento das equipes e recursos

Após a definição do nível de contingência, deverão ser acionadas as equipes, áreas e recursos compatíveis com a severidade e as características da situação.

A mobilização poderá envolver, conforme a necessidade:

- equipes de operação;
- equipes de manutenção e construção;
- coordenação e gerência;
- engenharia;
- segurança do trabalho;
- almoxarifado;
- frota;
- comunicação;

- atendimento ao consumidor;
- demais áreas de apoio.

A mobilização deverá ocorrer de forma progressiva e coordenada, observando a disponibilidade dos recursos, as condições de segurança e as prioridades de atendimento.

Sempre que houver previsão de agravamento do evento ou identificação de risco de aumento significativo das ocorrências, poderão ser adotadas medidas de mobilização preventiva, conforme previsto neste Plano.

9.4 Escalonamento

O escalonamento consiste na elevação do nível de contingência quando houver agravamento da situação ou necessidade de ampliação da capacidade de resposta.

O escalonamento poderá ocorrer, entre outras situações, quando forem identificados:

- aumento significativo da quantidade de consumidores afetados;
- crescimento do número de ocorrências simultâneas;
- ampliação da área atingida;
- agravamento dos danos à infraestrutura elétrica;
- comprometimento ou insuficiência da capacidade operacional disponível;
- necessidade de mobilização de recursos adicionais ou externos;
- comprometimento de serviços ou cargas prioritárias;
- aumento dos riscos à segurança;
- previsão de agravamento das condições meteorológicas;
- aumento significativo do tempo estimado para normalização.

A elevação do nível de contingência deverá resultar na avaliação e, quando necessário, ampliação da mobilização de equipes, recursos e estruturas de apoio.

9.5 Desescalonamento

O desescalonamento consiste na redução gradual do nível de contingência à medida que os impactos do evento forem controlados e as condições operacionais forem restabelecidas.

A redução do nível deverá considerar, entre outros aspectos:

- redução da quantidade de consumidores interrompidos;
- diminuição das ocorrências emergenciais;
- recomposição das principais instalações afetadas;
- controle dos riscos à segurança;
- restabelecimento das cargas e serviços prioritários;
- redução da necessidade de recursos extraordinários;
- disponibilidade de capacidade operacional compatível com as ocorrências remanescentes;
- estabilização ou melhoria das condições meteorológicas e operacionais.

O desescalonamento não deverá comprometer a capacidade de resposta às ocorrências ainda existentes, devendo a desmobilização dos recursos ocorrer de forma progressiva e coordenada.

9.5 Encerramento operacional

O encerramento operacional da contingência deverá ocorrer quando os impactos que justificaram seu acionamento estiverem controlados e não houver necessidade de manutenção da estrutura extraordinária de resposta.

Para o encerramento, deverão ser considerados, conforme aplicável:

- restabelecimento das condições normais de operação do sistema elétrico;
- conclusão ou encaminhamento das ocorrências remanescentes para tratamento dentro da rotina operacional;
- controle dos riscos relacionados ao evento;

- normalização do atendimento às cargas e serviços prioritários;
- retorno da capacidade operacional às condições usuais;
- desmobilização gradual dos recursos extraordinários;
- registro das principais informações, decisões e ações realizadas durante a contingência.

Após o encerramento operacional, as informações relacionadas ao evento deverão ser consolidadas e mantidas para fins de acompanhamento, avaliação posterior e identificação de oportunidades de melhoria.

O encerramento da contingência não impede a continuidade de serviços de reparo, manutenção definitiva ou recuperação de instalações que possam permanecer necessários após o restabelecimento do fornecimento, desde que tais atividades possam ser conduzidas dentro da rotina operacional da CERILUZ.

10 RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS

A definição das responsabilidades e competências tem por objetivo estabelecer as atribuições das áreas, equipes e funções envolvidas na prevenção, preparação, resposta e recuperação diante de situações de contingência, assegurando atuação integrada, coordenada e compatível com a gravidade do evento.

As responsabilidades previstas neste Plano deverão ser exercidas de acordo com as competências institucionais e operacionais de cada área, observando a estrutura organizacional da CERILUZ, os procedimentos internos aplicáveis e o nível de contingência estabelecido.

Durante as situações de contingência, as áreas envolvidas deverão atuar de forma integrada, mantendo comunicação entre si e disponibilizando as informações necessárias à coordenação das ações, à tomada de decisão, à mobilização de recursos e ao acompanhamento da evolução do evento.

A participação das áreas deverá ser compatível com a natureza, a abrangência e a severidade da ocorrência, podendo ser ampliada ou reduzida conforme a evolução das condições operacionais e as necessidades identificadas durante o atendimento.

10.1 Centro de Operação da Distribuição

Compete ao Centro de Operação da Distribuição – COD:

- acompanhar as condições de operação do sistema elétrico e as ocorrências registradas;
- realizar a identificação e a avaliação inicial dos eventos;
- subsidiar a definição do nível de contingência aplicável;
- coordenar operacionalmente o atendimento das ocorrências;
- acionar e orientar as equipes operacionais e de campo;
- coordenar as manobras necessárias à segurança e à recomposição do sistema;
- acompanhar a evolução das ocorrências e das ações de restabelecimento;
- manter o registro das informações operacionais relevantes;
- comunicar às áreas e responsáveis competentes as alterações relevantes na situação operacional;
- informar a necessidade de escalonamento ou desescalonamento da contingência; e
- consolidar as informações operacionais necessárias ao acompanhamento e encerramento da ocorrência.

10.2 Equipes operacionais e de campo

Compete às equipes operacionais e de campo:

- atender as ocorrências conforme as orientações do COD e as prioridades estabelecidas;
- realizar inspeções e avaliações das instalações afetadas;

- identificar, sinalizar e eliminar situações de risco, conforme os procedimentos de segurança aplicáveis;
- executar manobras operacionais sob orientação do COD;
- realizar reparos, substituições e demais serviços necessários à recomposição do sistema;
- restabelecer o fornecimento de energia elétrica, observadas as condições técnicas e de segurança;
- comunicar ao COD as condições verificadas em campo, os danos identificados, os riscos existentes e a evolução dos serviços;
- utilizar adequadamente os materiais, equipamentos, ferramentas e veículos disponibilizados; e
- cumprir os procedimentos técnicos e de segurança aplicáveis às atividades executadas.

10.3 Áreas técnicas e de apoio

Compete às áreas técnicas e de apoio, conforme suas atribuições institucionais:

Engenharia:

- prestar suporte técnico em ocorrências de maior complexidade;
- avaliar alternativas e soluções para a recomposição do sistema;
- apoiar a definição de soluções técnicas necessárias ao restabelecimento seguro e eficiente do fornecimento.

Segurança do Trabalho:

- orientar quanto aos riscos associados às atividades de atendimento;
- apoiar a definição das medidas de segurança necessárias;
- acompanhar situações que apresentem riscos elevados ou condições especiais de trabalho.

Almoxarifado:

- disponibilizar materiais, equipamentos, ferramentas e demais recursos necessários;
- controlar os estoques destinados ao atendimento emergencial;
- apoiar a obtenção de materiais adicionais quando necessário.

Frota:

- disponibilizar veículos e equipamentos necessários ao atendimento;
- apoiar o deslocamento das equipes, materiais e equipamentos;
- assegurar, conforme aplicável, as condições de abastecimento e utilização dos veículos durante a contingência.

Demais áreas de apoio:

- disponibilizar recursos técnicos, administrativos e operacionais compatíveis com as necessidades identificadas;
- apoiar as áreas diretamente envolvidas no atendimento da contingência; e
- executar as atividades de suporte de acordo com suas competências institucionais.

10.4 Comunicação e atendimento ao consumidor**Compete à área responsável pela Comunicação:**

- apoiar a divulgação de informações institucionais relacionadas às situações de contingência;
- elaborar e divulgar informações oficiais sobre a evolução dos eventos, conforme os procedimentos internos;
- apoiar a comunicação com consumidores, órgãos públicos, imprensa e demais partes interessadas, quando aplicável; e
- observar as diretrizes estabelecidas no Plano de Comunicação da CERILUZ.

Compete ao Atendimento ao Consumidor:

- receber e registrar informações comunicadas pelos consumidores relacionadas às interrupções e ocorrências;

- orientar os consumidores quanto aos canais de atendimento disponíveis;
- disponibilizar informações oficiais sobre as ocorrências e a previsão de normalização, quando disponíveis; e
- encaminhar às áreas responsáveis as informações recebidas que possam contribuir para a avaliação e o atendimento das ocorrências.

As informações divulgadas deverão ser compatíveis com os dados disponíveis e confirmados pelas áreas responsáveis, observando os princípios de clareza, objetividade, confiabilidade e tempestividade.

10.5 Participação das Áreas por Nível de Contingência

A participação das áreas e funções da CERILUZ na resposta às situações de contingência deverá ocorrer de forma proporcional ao nível de severidade, à abrangência e às características do evento.

A mobilização deverá ocorrer de forma progressiva, considerando as necessidades operacionais e administrativas identificadas durante a ocorrência. A classificação do nível de contingência não implica, necessariamente, a participação simultânea de todas as áreas, devendo o acionamento considerar as características específicas e a evolução do evento.

A matriz apresentada a seguir estabelece o grau de participação esperado das principais áreas e funções da CERILUZ em cada nível de contingência, servindo como referência para o acionamento e a mobilização dos recursos necessários.

A participação das áreas poderá ser ampliada, reduzida ou ajustada conforme a evolução da ocorrência, independentemente do nível inicialmente estabelecido, sempre que as condições operacionais, os riscos envolvidos ou a necessidade de recursos assim justificarem.

O acionamento das áreas deverá observar as responsabilidades e competências estabelecidas neste Plano, bem como os procedimentos internos aplicáveis.

Tabela 4 - Matriz de Participação das Áreas por Nível de Contingência

Area/Função	Nível 0	Nível 1	Nível 2	Nível 3
Direção	-	-	Informada	Acionada
COD	Coordena	Coordena	Coordena	Coordena
Equipes de Operação	Rotina	Reforço	Mobilizadas	Mobilização Máxima
Manutenção/Construção	Rotina	Atenção	Mobilizada	Mobilização Máxima
Engenharia	Apoio Eventual	Apoio	Acionada	Acionada
Segurança do Trabalho	Rotina	Monitoramento	Atuação	Atuação Intensificada
Almoxarifado	Rotina	Preparação	Mobilizado	Mobilização extraordinária
Frota	Rotina	Preparação	Mobilizada	Mobilização extraordinária
Comunicação	Rotina	Preparação	Acionada	Atualização Intensificada
Atendimento ao consumidor	Rotina	Reforço	Reforço	Reforço Máximo
Demais áreas de Apoio	Rotina	Rotina	Mobilizadas	Mobilização Máxima

Fonte: CERILUZ

A matriz constitui referência para o escalonamento da participação das áreas, não impedindo a mobilização de recursos adicionais ou de outras estruturas sempre que necessária ao atendimento adequado da contingência.

À medida que as condições operacionais forem normalizadas, a participação das áreas deverá ser gradualmente reduzida, observando-se o desescalamento da contingência e o retorno às condições normais de operação.

11 RECURSOS PARA ATENDIMENTO AS CONTINGÊNCIAS

A CERILUZ deverá manter recursos humanos, materiais, equipamentos, veículos, sistemas e demais meios necessários ao atendimento das situações de contingência, de acordo com as características de sua área de atuação, a infraestrutura existente e os diferentes níveis de severidade previstos neste Plano.

Os recursos destinados ao atendimento das contingências deverão estar disponíveis em quantidade e condições compatíveis com as necessidades operacionais identificadas, considerando a possibilidade de ocorrência simultânea de eventos, a abrangência territorial dos impactos, as condições de acesso às áreas afetadas e a necessidade de mobilização extraordinária.

A gestão dos recursos deverá considerar sua disponibilidade, localização, condições de utilização, manutenção e necessidade de reposição ou complementação, de forma a assegurar sua pronta utilização durante situações de contingência.

Para fins de planejamento e atendimento às contingências, deverão ser considerados, conforme aplicável:

- recursos humanos e equipes disponíveis para atendimento emergencial;
- veículos e equipamentos utilizados na operação, manutenção e recomposição do sistema elétrico;
- materiais, componentes, ferramentas e sobressalentes destinados ao atendimento emergencial;
- equipamentos de proteção individual e coletiva;
- sistemas de comunicação e recursos de telecomunicação;
- sistemas de supervisão, operação e monitoramento;
- instalações e estruturas de apoio às equipes;

- recursos para deslocamento, abastecimento e logística; e
- demais recursos necessários à execução das ações previstas neste Plano.

A mobilização dos recursos deverá ocorrer de forma proporcional ao nível de contingência estabelecido, podendo ser ampliada conforme a evolução do evento, a quantidade e a criticidade das ocorrências, os riscos envolvidos e a necessidade de atendimento.

Em situações de maior severidade, poderão ser utilizados recursos adicionais, próprios ou de terceiros, incluindo equipes de apoio, materiais, equipamentos, veículos, serviços especializados e outras estruturas necessárias à continuidade das ações de atendimento e à recomposição do sistema elétrico.

A CERILUZ deverá manter mecanismos de controle que permitam identificar a disponibilidade e a localização dos principais recursos destinados ao atendimento das contingências, bem como as necessidades de reposição, manutenção ou complementação.

A disponibilidade dos recursos deverá ser periodicamente avaliada, considerando os resultados de ocorrências anteriores, alterações na infraestrutura elétrica, evolução dos riscos e demais fatores que possam afetar a capacidade de resposta da distribuidora.

Os recursos e estruturas de apoio utilizados durante as contingências deverão ser registrados, quando aplicável, permitindo o acompanhamento de sua utilização e subsidiando a avaliação posterior do evento e o aprimoramento das medidas de preparação e resposta.

As informações detalhadas relativas aos recursos disponíveis para atendimento às contingências, incluindo materiais, equipamentos, veículos, sobressalentes e demais recursos considerados relevantes, deverão ser mantidas no **Anexo II – Recursos para Atendimento às Contingências**, que integra este Plano.

O Anexo II poderá ser atualizado independentemente da revisão integral deste Plano, sempre que houver alteração relevante na quantidade, disponibilidade, localização ou condição operacional dos recursos, observando-se o controle de versão e a data de atualização.

12 PRIORIZAÇÃO E RESTABELECIMENTO DO SISTEMA ELÉTRICO

A priorização e o restabelecimento do sistema elétrico têm por objetivo orientar a definição das ações necessárias para a recomposição do fornecimento de energia elétrica durante situações de contingência, buscando assegurar a atuação coordenada das equipes, a redução dos impactos aos consumidores e a recuperação das condições normais de operação.

Durante o atendimento às contingências, as ações de recomposição deverão considerar as características e a evolução do evento, as condições operacionais do sistema, os riscos existentes, a quantidade de consumidores afetados, a criticidade das cargas interrompidas e a disponibilidade de equipes, materiais, equipamentos e demais recursos necessários.

A priorização dos atendimentos não deverá ser definida exclusivamente pelo número de consumidores interrompidos. Sempre que necessário, deverão ser considerados critérios relacionados à segurança das pessoas, à preservação das instalações, à manutenção de serviços essenciais e à possibilidade de restabelecimento de maior quantidade de consumidores.

As prioridades inicialmente estabelecidas poderão ser alteradas durante a evolução da contingência, em razão do surgimento de novas ocorrências, da alteração das condições operacionais ou meteorológicas, da identificação de riscos adicionais ou da disponibilidade de alternativas técnicas para a recomposição do sistema.

A definição das prioridades deverá observar as orientações operacionais estabelecidas pelo Centro de Operação da Distribuição (COD) e pelas áreas responsáveis, considerando as informações disponíveis e as condições verificadas em campo.

12.1 Critérios para Priorização do Atendimento

A priorização das ocorrências e das ações de restabelecimento deverá considerar, conforme aplicável, os critérios apresentados na tabela a seguir.

Tabela 5 – Critérios para Priorização do Atendimento

Critério	Aspectos considerados	Prioridade
Segurança das pessoas	Situações que apresentem risco à vida ou à integridade física de consumidores, equipes ou terceiros, incluindo redes e equipamentos energizados em condições inseguras.	Máxima
Serviços e cargas essenciais	Interrupções que afetem serviços considerados essenciais ou de relevante interesse público, conforme as condições e informações disponíveis.	Muito Alta
Quantidade de consumidores afetados	Possibilidade de restabelecimento do fornecimento para maior número de consumidores por meio de uma única intervenção ou conjunto de ações.	Alta
Abrangência e impacto do evento	Extensão territorial, quantidade de localidades atingidas e impactos operacionais decorrentes da ocorrência.	Alta
Possibilidade de recomposição operacional	Existência de manobras, transferências de carga ou outras alternativas que permitam restabelecimento parcial ou total do fornecimento.	Alta
Condições do sistema elétrico	Necessidade de preservar a estabilidade, a segurança e a integridade das instalações e equipamentos do sistema elétrico.	Alta
Gravidade dos danos a infraestrutura	Extensão e complexidade dos danos identificados, incluindo necessidade de reconstrução ou substituição de componentes.	Conforme avaliação técnica
Condições de acesso	Facilidade ou dificuldade de acesso das equipes e dos recursos necessários às áreas atingidas.	Conforme condições operacionais
Disponibilidade de recursos	Disponibilidade de equipes, materiais, veículos, equipamentos e demais recursos necessários para execução dos serviços.	Conforme disponibilidade
Tempo estimado para restabelecimento	Avaliação do tempo e dos recursos necessários para possibilitar a recomposição do fornecimento.	Conforme avaliação operacional

Fonte: CERILUZ

Os critérios apresentados na Tabela 5 deverão ser utilizados de forma integrada, não sendo necessário que uma ocorrência atenda simultaneamente a todos os critérios para receber determinado grau de prioridade.

Em situações específicas, poderá prevalecer o critério relacionado à segurança das pessoas ou à preservação da integridade do sistema elétrico, independentemente da quantidade de consumidores afetados.

12.2 Estratégias de restabelecimento

O restabelecimento do sistema elétrico deverá ser realizado de forma progressiva e segura, observando os procedimentos técnicos e operacionais aplicáveis.

Sempre que tecnicamente possível, poderão ser adotadas alternativas operacionais destinadas a reduzir o tempo de interrupção, incluindo manobras de transferência de carga, isolamento de trechos defeituosos e recomposição parcial das instalações.

As ações de reparo definitivo poderão ser realizadas posteriormente quando a adoção de medidas provisórias permitir o restabelecimento seguro do fornecimento, observadas as condições técnicas, operacionais e de segurança aplicáveis.

12.3 Acompanhamento da recomposição

O COD deverá acompanhar a evolução das ações de recomposição, mantendo atualizadas as informações relativas às ocorrências em atendimento, às instalações afetadas e ao restabelecimento do fornecimento.

As equipes de campo deverão comunicar as condições verificadas, os serviços executados, as dificuldades encontradas e a conclusão das atividades necessárias ao atendimento das ocorrências.

As prioridades de atendimento poderão ser revistas durante a evolução do evento, especialmente quando houver alteração significativa nos impactos, nas condições operacionais ou na disponibilidade de recursos.

12.3 Retorno às condições normais de operação

Após o restabelecimento do fornecimento, deverão ser adotadas, quando necessárias, as medidas destinadas à normalização definitiva das instalações e das condições operacionais do sistema.

Poderão permanecer pendentes atividades de caráter corretivo ou definitivo que não impeçam a continuidade segura do fornecimento, devendo essas atividades ser programadas e acompanhadas conforme os procedimentos internos aplicáveis.

O encerramento das ações de restabelecimento deverá ocorrer após a avaliação das condições operacionais do sistema e a confirmação de que não permanecem situações que demandem atuação emergencial no âmbito da contingência.

13 COMUNICAÇÃO DURANTE A CONTINGÊNCIA

A comunicação durante as situações de contingência tem por objetivo assegurar o fluxo adequado, tempestivo e confiável de informações entre as áreas da CERILUZ, os consumidores, os órgãos públicos, as instituições de apoio e demais partes interessadas, contribuindo para a coordenação das ações, a segurança das pessoas e o adequado acompanhamento do evento.

A comunicação deverá ser realizada de forma clara, objetiva e compatível com as informações disponíveis e confirmadas pelas áreas responsáveis, evitando a divulgação de informações imprecisas, incompletas ou não verificadas.

Durante a contingência, deverão ser mantidos fluxos de comunicação entre o Centro de Operação da Distribuição – COD, as equipes de campo, as áreas técnicas e de apoio, a Gerência/Coordenação da Distribuição e a Direção, conforme o nível de contingência e as necessidades identificadas.

As informações operacionais deverão ser consolidadas pelo COD e compartilhadas com as áreas envolvidas, de acordo com suas respectivas competências, de forma a subsidiar a tomada de decisão, o acionamento de recursos, a priorização dos atendimentos e o acompanhamento do restabelecimento do sistema elétrico.

A comunicação com os consumidores deverá observar as informações oficiais disponíveis sobre as interrupções, áreas afetadas, andamento dos serviços e, quando possível, previsão de normalização, respeitando os procedimentos e os canais de atendimento estabelecidos pela CERILUZ.

Nos eventos de maior abrangência ou severidade, a comunicação poderá ser intensificada, com atualização periódica das informações e ampliação dos canais utilizados, considerando a evolução do evento e a necessidade de manter os públicos envolvidos adequadamente informados.

A comunicação com órgãos públicos, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, órgãos de segurança, municípios e demais instituições de apoio deverá ocorrer sempre que necessária à coordenação das ações, à segurança das pessoas, ao acesso às áreas afetadas ou ao atendimento das consequências do evento.

A divulgação de informações institucionais à imprensa e aos demais meios de comunicação deverá observar as diretrizes e os fluxos estabelecidos pela CERILUZ, cabendo à área responsável pela Comunicação realizar ou coordenar a divulgação das informações oficiais.

13.1 Comunicação interna

A comunicação interna deverá assegurar o fluxo de informações entre as áreas envolvidas na contingência, permitindo o acompanhamento da situação e a adoção das medidas necessárias.

Deverão ser priorizadas as informações relacionadas:

- à identificação e evolução do evento;
- às áreas e instalações afetadas;
- à quantidade e criticidade das ocorrências;
- aos riscos identificados;
- às equipes e recursos mobilizados;
- às prioridades de atendimento;
- às ações de recomposição em andamento;
- às alterações no nível de contingência; e
- ao restabelecimento das condições normais de operação.

Os meios de comunicação utilizados deverão ser compatíveis com a natureza e a severidade do evento, podendo incluir sistemas operacionais, telefonia, rádio, aplicativos de comunicação, correio eletrônico e outros meios disponíveis.

13.2 Comunicação com os consumidores

A comunicação com os consumidores deverá fornecer informações claras e atualizadas sobre as situações de interrupção e as ações de restabelecimento, observando os canais oficiais disponibilizados pela CERILUZ.

As informações divulgadas deverão ser baseadas nos dados disponíveis e confirmados pelas áreas responsáveis, especialmente quanto à abrangência das interrupções, às áreas afetadas e às previsões de normalização, quando existentes.

Em situações de maior impacto, poderão ser adotadas medidas adicionais de comunicação, considerando a abrangência territorial, a duração estimada da interrupção, a quantidade de consumidores afetados e a relevância do evento.

13.3 Comunicação com órgão públicos e instituições de apoio

Sempre que necessário, a CERILUZ deverá manter comunicação com órgãos públicos e instituições de apoio envolvidos ou potencialmente afetados pela contingência.

A comunicação poderá envolver, conforme aplicável:

- Prefeituras Municipais;
- Defesa Civil;
- Corpo de Bombeiros;
- órgãos de segurança pública;
- órgãos ambientais;
- órgãos de trânsito;
- serviços públicos essenciais; e
- demais instituições cuja atuação seja necessária ao atendimento da ocorrência.

As informações compartilhadas deverão ser compatíveis com a situação identificada e destinadas a apoiar a coordenação das ações, a segurança das pessoas, o acesso às áreas afetadas e o restabelecimento dos serviços.

13.4 Comunicação em eventos de maior severidade

Nos eventos classificados nos níveis de maior severidade, a comunicação deverá ser intensificada de acordo com a abrangência e a evolução da contingência.

Poderão ser adotadas medidas como:

- aumento da frequência das atualizações;
- ampliação dos canais de comunicação utilizados;
- reforço do atendimento ao consumidor;
- comunicação direta com órgãos públicos e instituições de apoio;
- divulgação de informações institucionais sobre a evolução do evento; e
- atualização das informações relacionadas às ações de restabelecimento.

A intensidade e a frequência da comunicação deverão ser ajustadas conforme a evolução das condições meteorológicas, operacionais e dos impactos decorrentes da contingência.

13.5 Matriz de Comunicação durante a Contingência

A matriz apresentada a seguir estabelece as principais necessidades de comunicação durante as situações de contingência, indicando os responsáveis, os públicos envolvidos, os meios preferenciais e a frequência esperada das informações.

A matriz deverá ser utilizada como referência e poderá ser adaptada de acordo com a natureza, a abrangência e a severidade do evento.

Tabela 6 - Matriz de Comunicação Durante a Contingência

Público/Alvo	Quando comunicar	Principais informações	Canal de comunicação	Responsável
COD	Desde a identificação até o encerramento	Localização, natureza, consumidores afetados, danos, riscos e evolução	Sistema operacional, rádio, telefone	Equipes de campo / Operação
Equipes de campo	Durante todo o atendimento	Local, prioridade, riscos, condições operacionais e orientações	Rádio, telefone e sistemas operacionais	COD

Público/Alvo	Quando comunicar	Principais informações	Canal de comunicação	Responsável
Direção	Níveis 02 e 03 ou eventos relevantes	Situação geral, abrangência, consumidores afetados e recursos necessários	Telefone, aplicativo corporativo, e-mail	Coordenação/ Engenharia
Atendimento ao consumidor	Conforme impacto aos consumidores	Áreas afetadas, situação das ocorrências e informações disponíveis	Sistema corporativo e canais internos	COD / Comunicação
Consumidores	Conforme abrangência e evolução	Interrupções, áreas afetadas, orientações e previsão de normalização	Site, redes sociais, telefone, SMS e demais canais oficiais	Comunicação / Atendimento ao consumidor
Órgãos públicos	Quando houver impacto relevante ou necessidade de apoio	Localidades afetadas, riscos, vias e serviços essenciais	Telefone, e-mail e canais institucionais	Comunicação / Engenharia
Defesa Civil / Emergência	Quando houver risco à população ou necessidade de apoio	Situações de risco, estruturas danificadas e necessidade de apoio	Telefone e canais institucionais	COD / Engenharia
Serviços essenciais	Quando houver interrupção ou risco de interrupção	Situação do fornecimento, prioridade e previsão de restabelecimento	Telefone e canais institucionais	COD
Equipes de apoio	Quando houver necessidade de mobilização	Local, atividade, recursos e horário de apresentação	Telefone, rádio ou aplicativo corporativo	Coordenação
Fornecedores/terceiros	Quando houver necessidade de recursos externos	Tipo de serviço, equipes, equipamentos e local de atuação	Telefone, e-mail ou canal contratual	Coordenação / Engenharia
Segurança do Trabalho	Quando houver risco relevante ou acidente	Natureza do risco, local, equipes e medidas adotadas	Telefone, rádio e sistema interno	COD / Equipe de campo

Fonte: CERILUZ

A matriz deverá ser complementada pelas informações de contatos e acionamento constantes do **Anexo III – Contatos para Atendimento às Contingências**.

14 REGISTRO, MONITORAMENTO E ENCERRAMENTO DA CONTINGÊNCIA

O registro, o monitoramento e o encerramento das situações de contingência deverão assegurar o acompanhamento sistemático da ocorrência desde sua identificação até o restabelecimento das condições normais de operação, permitindo a manutenção de informações confiáveis para a tomada de decisão, a avaliação da efetividade das ações adotadas e o aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos da CERILUZ.

Durante a contingência, os registros das ocorrências deverão ser realizados no sistema operacional da Cooperativa, contemplando, conforme aplicável, a identificação da ocorrência, a data e o horário de início, suas características e abrangência, o nível de contingência estabelecido, as instalações e áreas afetadas, a quantidade de consumidores impactados, as equipes e os recursos mobilizados, as ações executadas, as comunicações realizadas, as alterações do nível de contingência e a evolução do restabelecimento.

O monitoramento deverá ser realizado de forma contínua enquanto permanecerem condições que justifiquem a situação de contingência, considerando a evolução das condições meteorológicas, operacionais e de segurança, os impactos sobre o sistema elétrico, a disponibilidade de recursos e a capacidade de atendimento das equipes.

As informações registradas no sistema operacional deverão ser atualizadas à medida que novos dados forem obtidos, possibilitando a revisão das avaliações realizadas, a alteração do nível de contingência e o ajuste das medidas de resposta, sempre que necessário.

O encerramento da situação de contingência deverá ocorrer quando forem restabelecidas condições operacionais compatíveis com a normalidade ou quando as ações remanescentes deixarem de caracterizar situação de contingência, observadas as condições de segurança, a recomposição do sistema elétrico e a capacidade operacional da CERILUZ.

Após o encerramento, deverão ser consolidadas, quando aplicável, as informações relevantes da ocorrência, incluindo as principais ações realizadas, os recursos mobilizados, os

impactos verificados, o tempo de atendimento e as eventuais dificuldades identificadas, de forma a subsidiar a avaliação da ocorrência e o aperfeiçoamento dos procedimentos de resposta.

15 AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

A CERILUZ deverá realizar a avaliação das situações de contingência após seu encerramento, com o objetivo de verificar a efetividade das ações adotadas, identificar eventuais falhas, dificuldades ou limitações e promover o aperfeiçoamento contínuo de seus procedimentos de prevenção, preparação, resposta e recuperação.

A avaliação deverá considerar, conforme aplicável, os registros das ocorrências realizados no sistema operacional da Cooperativa, as ações executadas, os recursos mobilizados, o tempo de atendimento e de restabelecimento, a comunicação realizada, a atuação das equipes e áreas envolvidas, a efetividade dos procedimentos adotados e os impactos observados durante o evento.

Sempre que identificadas oportunidades de melhoria, deverão ser definidas as ações necessárias, considerando sua relevância, viabilidade, prioridade, responsáveis e, quando aplicável, os prazos para implementação.

As melhorias identificadas poderão envolver, entre outros aspectos, a atualização de procedimentos operacionais, o reforço ou adequação de recursos, a revisão dos critérios de classificação e acionamento, o aperfeiçoamento dos canais de comunicação, a capacitação das equipes e a adequação dos processos internos.

Os resultados das avaliações deverão ser considerados na revisão e atualização deste Plano, de seus anexos e dos procedimentos relacionados ao atendimento às situações de contingência, sempre que necessário.

A avaliação e a melhoria contínua deverão considerar também as alterações na infraestrutura elétrica, mudanças organizacionais, evolução dos riscos, modificações nos procedimentos internos e demais fatores que possam afetar a capacidade de prevenção, preparação, resposta e recuperação da CERILUZ diante das situações de contingência.

As ações de melhoria deverão ser acompanhadas pelas áreas responsáveis, de forma a verificar sua implementação e efetividade, promovendo-se novos ajustes sempre que identificada a necessidade.

15 REVISÃO, ATUALIZAÇÃO E CONTROLE DO PLANO

O presente Plano de Contingência Operacional deverá ser mantido atualizado, de forma a assegurar que seu conteúdo permaneça compatível com a estrutura organizacional, os procedimentos operacionais, os recursos disponíveis, as características do sistema elétrico e os requisitos legais e regulatórios aplicáveis à CERILUZ.

A revisão do Plano deverá ocorrer periodicamente e sempre que houver alterações relevantes que possam afetar sua aplicação, incluindo mudanças na legislação ou regulamentação, na estrutura organizacional, nos procedimentos internos, na infraestrutura elétrica, nos recursos disponíveis ou nas condições de risco e vulnerabilidade identificadas.

As informações, procedimentos, critérios e demais elementos que compõem o Plano deverão ser avaliados e atualizados pelas áreas responsáveis, conforme suas respectivas competências, sempre que identificada a necessidade de adequação.

Toda atualização deverá possuir controle de versão, data de emissão e identificação das alterações realizadas, de forma a assegurar a rastreabilidade das modificações e permitir a identificação da versão vigente do Plano.

A versão atualizada do Plano deverá ser submetida à aprovação da autoridade competente da CERILUZ antes de sua entrada em vigor, observados os procedimentos internos aplicáveis.

Os anexos do Plano poderão ser atualizados de forma independente, quando houver necessidade de alteração de informações operacionais ou administrativas que não impliquem modificação do conteúdo principal do Plano, devendo ser mantidos o controle de versão, a data de atualização e a identificação do responsável pela alteração.

A versão vigente do Plano e de seus respectivos anexos deverá ser mantida em local de acesso às áreas envolvidas na prevenção, preparação, resposta e recuperação das situações de

contingência, observados os procedimentos internos de controle e disponibilização de documentos da CERILUZ.

As versões substituídas deverão ser mantidas conforme os procedimentos de controle documental da Cooperativa, de forma a preservar o histórico das alterações e a rastreabilidade das versões anteriores.

ANEXO I – PARAMETROS QUANTITATIVOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS CONTINGÊNCIAS

USO INTERNO

ANEXO II – RECURSOS PARA ATENDIMENTO ÀS CONTINGÊNCIAS

USO INTERNO

ANEXO III – CONTATOS PARA ATENDIMENTO ÀS CONTINGÊNCIAS

USO INTERNO

ANEXO IV – FLUXO DE ACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO DAS CONTINGÊNCIAS

USO INTERNO