Sumário

Sumário 1
1. Objetivo 1
2. Origem 1
3. Destinação 1
4. Documentos de Referência 1
5. Abreviaturas usadas neste documento 1
6. Procedimento 2
7. Histórico de Alterações 11

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes, procedimentos e responsabilidades para atuação da Cooperativa em situações de contingência que possam comprometer a continuidade e a qualidade do fornecimento de energia elétrica, assegurando resposta adequada, organizada e tempestiva às ocorrências emergenciais no sistema de distribuição.

2. ORIGEM

A utilização deste procedimento origina-se na necessidade de elaboração e preparação de procedimentos para as situações de emergência na rede de distribuição da Cooperativa.

3. DESTINAÇÃO

Este Plano de Contingência aplica-se a todos os envolvidos nas áreas de COD, Engenharia, Operacional, Técnica, Comercial e Administrativa.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO 9001:2015_Sistema de Gestão da Qualidade_Req. 8.5 – Produção ou fornecimento do serviço;
- **PRODIST – Módulo 8 – Qualidade da Energia Elétrica**, especialmente o item 194, que trata de procedimentos específicos para atuação em contingência;
- **PRODIST – Módulo 4 – Procedimentos Operativos do Sistema de Distribuição**, Seção 4.1.1;
- **Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025**, de 30 de outubro de 2025;
- **Ofício Circular nº 81/2025-SFT/ANEEL**.
- Demais normas e regulamentos aplicáveis ao serviço público de distribuição de energia elétrica.

5. ABREVIATURAS USADAS NESTE DOCUMENTO

- ISO – Termo de língua estrangeira “International Organization for Standardization”, traduzido como: “Organização Internacional para Padronização”
- POP – Procedimento Operacional Padrão;
- REG – Registro da Operação;
- SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

6. PROCEDIMENTO

6.1 Plano de Contingência em Caso de Emergência na Rede de Distribuição

6.1.1 Definição de Situação de Contingência

A Consideram-se situações de contingência aquelas que possam resultar em interrupções significativas no fornecimento de energia elétrica ou risco à segurança do sistema, incluindo, mas não se limitando a:

- Eventos climáticos severos (tempestades, ventos fortes, descargas atmosféricas, enchentes);
- Falhas simultâneas ou de grande extensão na rede de distribuição;
- Acidentes com terceiros envolvendo a rede elétrica;
- Incêndios, quedas de árvores ou estruturas;
- Ocorrências que afetem unidades consumidoras prioritárias;
- Qualquer evento que exija mobilização extraordinária de recursos.

Os Níveis de Anormalidade foram estabelecidos da seguinte forma:

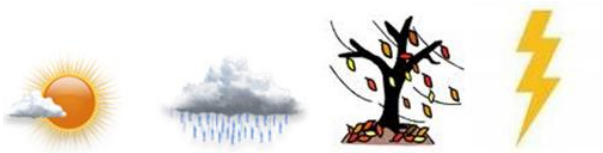
Nível 0 – Normal: Ocorrências Abertas p/ Dia (< 22);

Nível 1 – Anormal/Dia Crítico: Ocorrências Abertas p/ Dia (23 a 40);

Nível 2 – Emergencial: Ocorrências Abertas p/ Dia (40 a 80);

Nível 3 – Calamidade/Desastre: Ocorrências Abertas p/ Dia (> 80);

6.1.2 Nível 0 – Normal: Ocorrências Abertas p/ Dia (< 22)



Ocorrências: Até 22 ocorrências e que não representem o mesmo provável defeito/falha;

Localização: em uma região isolada ou várias regiões;

Ações: Sem ações adicionais dos envolvidos no processo.

6.1.3 Nível 1 – Anormal/Dia Crítico: Ocorrências Abertas p/ Dia (23 a 40)

Ocorrências: De 23 a 40 ocorrências e que não representem o mesmo provável defeito/falha;

Localização: Em regiões distintas;

Ações:

Cargo	Horário Comercial	Fora do Horário Comercial
Operador do COD	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis; - Comunicar Assistente e Engenharia e relatar a situação;	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis; - Comunicar Engenharia e relatar a situação;
Atendente Comercial	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis;	N.A
Assistente de COD	- Auxiliar os operadores no atendimento as ocorrências;	N.A
Equipe Operacional	- Atender os eventos, verificar as condições e regras de segurança (raio, vento, chuva, granizo, e outros intempéries);	- Atender os eventos, verificar as condições e regras de segurança (raio, vento, chuva, granizo, e outros intempéries);
Engenharia	- Acompanhar o Operador do COD e determinar mais equipes de eletricistas para atendimento às ocorrências conforme necessidade;	- Avaliar necessidade de acionar mais Operadores de COD e Equipes Operacionais de apoio;
Almoxarife	- Fornecer materiais para o atendimento as ocorrências;	N.A
Demais Envolvidos	- Auxiliar no processo conforme necessidade;	N.A

6.1.4 Nível 2 – Emergencial: Ocorrências Abertas p/ Dia (40 a 80)

Ocorrências: De 40 a 80 ocorrências e que não representem o mesmo provável defeito/falha;

Localização: Em regiões distintas;

Ações:

Cargo	Horário Comercial	Fora do Horário Comercial
Operador do COD	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis; - Comunicar Assistente e Engenharia e relatar a situação;	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis; - Comunicar Engenharia e relatar a situação;
Atendente Comercial	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis;	- Ser acionado para registrar o máximo de ocorrências possíveis;
Assistente COD	- Auxiliar os operadores no atendimento as ocorrências;	- Ser acionado para auxiliar os operadores no atendimento as ocorrências;
Equipe Operacional	- Atender os eventos, verificar as condições e regras de segurança (raio, vento, chuva, granizo, e outros intempéries);	- Atender os eventos, verificar as condições e regras de segurança (raio, vento, chuva, granizo, e outros intempéries);
Engenharia	- Acompanhar o Operador do COD e determinar mais Operadores de COD e equipes de eletricistas para atendimento às ocorrências conforme necessidade; - Avaliar a necessidade de acionar outros envolvidos na Cooperativa para apoiar no atendimento as ocorrências; - Avaliar a necessidade de solicitar apoio de Empreiteiras Homologadas;	- Avaliar necessidade de acionar mais Operadores de COD, Atendentes, Assistentes, Técnicos e Equipes Operacionais de apoio;
Almoxarife	- Fornecer materiais para o atendimento as ocorrências;	- Ser acionado para fornecer materiais para o atendimento as ocorrências;
Demais Envolvidos	- Auxiliar no processo conforme necessidade;	- Ser acionado para auxiliar no processo conforme necessidade;

6.1.5 Nível 3 – Calamidade/Desastre: Ocorrências Abertas p/ Dia (> 80)

Ocorrências: Mais de 80 ocorrências e que não representem o mesmo provável defeito/falha;

Localização: Em regiões distintas;

Ações:

Cargo	Horário Comercial	Fora do Horário Comercial
Operador do COD	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis; - Comunicar Assistente e Engenharia e relatar a situação;	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis; - Comunicar Engenharia e relatar a situação;
Atendente Comercial	- Registrar o máximo de ocorrências possíveis;	- Ser acionado para registrar o máximo de ocorrências possíveis;
Assistente de COD	- Auxiliar os operadores no atendimento as ocorrências;	- Ser acionado para auxiliar os operadores no atendimento as ocorrências;
Equipe Operacional	- Atender os eventos, verificar as condições e regras de segurança (raio, vento, chuva, granizo, e outros intempéries);	- Atender os eventos, verificar as condições e regras de segurança (raio, vento, chuva, granizo, e outros intempéries);
Engenharia	- Acompanhar o Operador do COD e determinar mais Operadores de COD e equipes de eletricistas para atendimento às ocorrências conforme necessidade; - Avaliar a necessidade de acionar outros envolvidos na Cooperativa para apoiar no atendimento as ocorrências; - Avaliar a necessidade de solicitar apoio de Empreiteiras Homologadas; - Avaliar a necessidade de acionar apoio das Cooperativas parceiras;	- Avaliar necessidade de acionar mais Operadores de COD, Atendentes, Assistentes, Técnicos e Equipes Operacionais de apoio;
Almoxarife	- Fornecer materiais para o atendimento as ocorrências;	- Ser acionado para fornecer materiais para o atendimento as ocorrências;
Demais Envolvidos	- Auxiliar no processo conforme necessidade;	- Ser acionado para auxiliar no processo conforme necessidade;

6.2 Capacidade Operacional da Cooperativa

Para o planejamento e o atendimento emergencial em dias de contingência a Cooperativa conta com a seguinte estrutura:

- 05 Operadores de COD;
- 01 Assistente de COD;
- 02 Atendentes Comerciais;
- 15 Equipes Leves com Camionetes Operacionais para Atendimentos Emergenciais;
- 04 Equipes Pesadas com Caminhões para Construção de Redes;
- 04 Equipes de Manejo Vegetal (Poda e Supressão);

Parceiros Terceiros

- Contatos com Empreiteiras Homologadas para Apoio na Construção de Redes;
- Contatos e Apoio de Consumidores com Equipamentos e Máquinas para Auxílio as Equipes caso Necessário (Retro Escavadeira e Trator);

Estoques Mínimos de Materiais Críticos

A Cooperativa mantêm em estoque a quantidade mínima dos principais materiais utilizados na rede para abastecer as equipes em momentos de calamidade.

6.3 Coordenação do Processo

6.3.1 Coordenação Operacional

Em situações de contingência, a Cooperativa designará um responsável técnico para coordenação das ações, com atribuições de:

- Avaliar a gravidade da ocorrência;
- Priorizar atendimentos;
- Acionar equipes de campo e recursos adicionais;
- Manter a diretoria informada, quando necessário.

6.3.2 Equipes de Campo

A Cooperativa manterá equipes técnicas capacitadas para atuação em contingência, com possibilidade de mobilização em regime de:

- Plantão;
- Sobreaviso;
- Reforço operacional extraordinário, quando necessário.

6.3.3 Procedimentos Operacionais em Contingência

Em caso de acionamento deste plano, deverão ser observados, no mínimo, os seguintes procedimentos:

1. Registro e classificação da ocorrência;

2. Avaliação preliminar do impacto e da extensão da interrupção;
3. Priorização do atendimento, com atenção especial a serviços essenciais;
4. Mobilização das equipes técnicas;
5. Atuação segura conforme normas técnicas e de segurança;
6. Restabelecimento gradual do fornecimento;
7. Registro completo da ocorrência para fins de rastreabilidade.

6.3.4 Priorização de Atendimento

Durante situações de contingência, terão prioridade no atendimento:

- Unidades de saúde;
- Sistemas de abastecimento de água;
- Serviços de telecomunicações;
- Órgãos públicos essenciais;
- Demais unidades consumidoras conforme avaliação técnica.

6.3.5 Recursos, Logística e Segurança

A Cooperativa assegurará, para atuação em contingência:

- Disponibilidade de veículos operacionais;
- Ferramentas e equipamentos adequados;
- Estoque mínimo de materiais essenciais;
- Equipamentos de proteção individual (EPIs);
- Observância rigorosa às normas de segurança do trabalho.

6.3.6 Comunicação e Atendimento ao Consumidor

Durante situações de contingência:

- Os canais regulares de atendimento ao consumidor permanecerão ativos;
- As informações serão prestadas de forma clara e objetiva;
- As ocorrências e providências adotadas serão devidamente registradas.

6.3.7 Registro, Monitoramento e Avaliação

Todas as ocorrências atendidas sob este Plano de Contingência deverão:

- Ser registradas nos sistemas internos da Cooperativa;
- Permitir rastreabilidade das ações adotadas;
- Subsidiar avaliações posteriores e eventuais melhorias nos procedimentos.

6.3.8 Revisão e Atualização

Este Plano de Contingência deverá ser:

- Revisado periodicamente;
- Atualizado sempre que houver alterações relevantes na estrutura operacional ou normativa;
- Disponibilizado publicamente no site institucional da Cooperativa, conforme disposto na regulamentação vigente.

6.3.9 Responsabilidades

Compete a cada Envolvido no Processo do Plano Especial de Atendimento:

- **Atendentes Comerciais**: Atender aos chamados de ocorrência na rede, registrar no CRM;
- **Operador do COD**: Atender aos chamados de ocorrência na rede, registrar no sistema, encaminhar a equipe para atendimento, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Equipe Operacional**: Permanecer de sobreaviso e preparado, atender a ocorrência demandada, restabelecer a energia na rede conforme critérios de prioridades, manter veículo abastecido com combustível/materiais/epis/epcs/ferramentas, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Almoxarife**: Manter estoques de materiais suficientes para suprir demandas das faltas de energia na rede, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Engenharia Operacional**: Planejar equipes de sobreaviso na quantidade suficiente para assegurar rapidez e eficácia no restabelecimento da energia em caso de interrupções nos diversos horários dos dias festivo, solicitar apoio sempre que necessário;
- **Técnicos**: Prestar apoio operacional e técnico as equipes na operação de equipamentos especiais e na logística de materiais e outros serviços.

6.3.10 Estrutura de Atendimento Emergencial

Para o planejamento e o atendimento emergencial em dias de contingência a Cooperativa conta com a seguinte estrutura:

- Operadores de COD;
- Atendentes Comerciais e Call Center;
- Equipes Leves com Camionetes Operacionais para Atendimentos Emergenciais;
- Equipes Pesadas com Caminhões para Construção de Redes;
- Contatos e Contratos com Empreiteiras Homologada para Apoio na Construção de Redes;
- Contatos e Apoio de Consumidores com Equipamentos e Máquinas para Auxílio as Equipes caso Necessário;
- Estoques Mínimos de Materiais Críticos;
- Contatos e Parcerias com Fornecedores Homologados para Fornecimentos em Caráter de Urgência;
- Contatos e Parcerias com Cooperativas de Energia para Envio Imediato de Apoio Operacional e de Materiais caso seja Necessário;

6.3.11 Coordenação Geral da Contingência - Engenharia

A Coordenação geral da contingência deve ser executada pelo responsável designado pela Cooperativa (Engenheiro, Gerente, Técnicos, Encarregado Operacional) envolvida no evento.

Cabe a Coordenação geral da contingência realizar a interlocução com todos os envolvidos nos processos internos e caso necessário com os terceiros (Cooperativas, Empreiteiras, Entidades, ...) durante o evento e a delegação interna de atividades.

6.3.12 Equipe de Apoio

As equipes denominadas de apoio são as equipes próprias ou terceiras cedidas pela(s) Cooperativa(s) parceiras ou empreiteiras homologadas para auxílio na recomposição das redes de distribuição da Cooperativa atingidas por eventos meteorológicos de grande proporção.

Essas equipes devem seguir os procedimentos operacionais de trabalho, orientações técnicas e regulamentos

estabelecidos pela Federação / Cooperativa e estarão sujeitas a fiscalização da Cooperativa coordenadora do evento.

6.3.13 Equipe Pesada (Construção de Redes)

Equipe composta por pessoas autorizadas a realizar trabalhos de construção e/ou manutenção em redes aéreas desenergizadas.

A equipe deve se apresentar equipada com os EPI's, EPC's e ferramental necessários para o desenvolvimento das atividades laborais.

6.3.14 Equipe Leve (Atendimento de Emergência)

Equipe composta por pessoas autorizadas a realizar intervenções nas redes de distribuição aérea.

A equipe deve se apresentar equipada com os EPI's, EPC's e ferramental necessários para o desenvolvimento das atividades laborais.

6.3.15 Segurança do Trabalho

Cabe aos responsáveis pela segurança do trabalho da Cooperativa e a Engenharia receber as equipes de apoio e realizar a integração e acompanhamentos dessas equipes quando necessário.

Na recepção das equipes deve-se solicitar o telefone do Encarregado/Lider da equipe para contato com os representantes da Cooperativa coordenadora do evento.

Ao receber as equipes de apoio o responsável pela segurança do trabalho da Cooperativa e a Engenharia devem fornecer a essas equipes o Plano de Emergência da Cooperativa e as orientações necessárias para a realização do serviço.

6.3.16 Despacho e Encerramento das Ocorrências

O despacho das ocorrências deve ser realizado pelo COD da Cooperativa via telefone móvel (celular) ou rádio, para o responsável da equipe de apoio, tanto leve quando pesada, incluindo equipes próprias quanto as terceiras.

6.3.17 Telefones Úteis

Bombeiro: 193

Polícia Miliar: 190

Samu: 192

Polícia Rodoviária: 191

6.4Logística

6.4.1 Hospedagem e Alimentação das Equipes de Apoio

A hospedagem e alimentação dos componentes das equipes de apoio (Cooperativas e Empreiteiras) devem ser providenciadas pela Cooperativa. Os custos decorrentes da alimentação e hospedagem serão de responsabilidade da Cooperativa.

6.4.2 Materiais e Equipamentos

Os materiais e equipamentos necessários para as obras de reestabelecimento das redes de distribuição devem ser disponibilizados pela Cooperativa nos locais das atividades.

Quando não for possível essa logística, o responsável da Cooperativa deve acordar com o Encarregado/Lider da equipe o local de entrega dos materiais.

Os materiais não utilizados, substituídos e/ou descartados devem ser organizados pelas equipes próprias e de apoio em local apropriado para posterior recolhimento da Cooperativa.

Para as situações atípicas onde seja necessário buscar empréstimo de material em outra Cooperativa, caberá ao responsável pelo evento (Engenheiro, Gerente e o Encarregado Geral de Campo) solicitar junto ao responsável da Cooperativa parceira e comunicar o Almoxarife para que conduza e registre este processo para posterior devolução.

A Cooperativa será responsável pelo custo de combustível das equipes de apoio referente ao deslocamento e ao desenvolvimento das atividades para o reestabelecimento das redes de distribuição.

6.4.3 Medição de Serviços e Fiscalização

A Cooperativa é responsável pela elaboração de croquis dos serviços executados, identificação de materiais utilizados e a devolver.

A medição dos serviços para fins de pagamento de mão de obra, contabilização e o apontamento de inconformidades para eventuais correções deve ser executada pela equipe de fiscalização da Cooperativa.

As eventuais correções apontadas pela fiscalização ficam a cargo da Cooperativa.

6.5Execução do Plano de Operação e Manutenção em Dias de Contingência

O plano de gerenciamento de dias atípicos e de contingência para alerta de temporais considera três períodos para a execução das ações de mitigação de danos, comunicação e reestabelecimento do sistema.

6.5.1 Dia “D-1”

O dia “D-1” corresponde ao dia que antecede a ocorrência de prováveis temporais diagnosticados por sistema de monitoramento meteorológico.

Identificada a probabilidade de ocorrência de eventos meteorológicos de grandes proporções na área de atuação da Cooperativa, a Coordenação geral da contingência deve:

- Comunicar todos os envolvidos internamente e mantê-los em alerta ou sobreaviso (Operador de COD, Atendentes Comercias, Eletricistas, Almoxarife e demais envolvidos)
- Planejar as ações de contingência;

- Buscar junto a empresa de previsão meteorológica os boletins atualizados da evolução climática que antecedem o evento previsto.

6.5.2 Dia “D”

O dia “D” corresponde ao período de ocorrência do provável temporal.

Nesse dia, a Cooperativa deve:

- Verificar o nível de contingência do evento;
- De acordo com o nível de contingência acionar toda a sua estrutura interna disponível;
- De acordo com o nível de contingência acionar as Cooperativas e Empreiteiras parceiras para apoio com equipes e materiais.

Obs: A medida que o sistema for sendo reestabelecido considera-se na ordem de mérito para desmobilização das equipes, que sejam desmobilizadas prioritariamente as equipes de apoio.

6.5.3 Dia “D+1”

O dia “D+1” corresponde ao período posterior a ocorrência do temporal e da normalização do sistema de distribuição de energia da Cooperativa.

Após a normalização do sistema, a Cooperativa deve:

- Promover as ações de medição dos serviços e fiscalização;
- Recolhimento dos materiais substituídos e/ou descartados;
- Realizar os acertos referentes a mão de obra e materiais utilizados no evento.

7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

- Revisão Geral do Processo de Situação de Emergência.

Anexo I: Fluxo da Situação de Emergência na Rede de Distribuição

Anexo II: Fluxo do Plano de Manejo e Manutenção da Rede de Distribuição

Anexo III: Plano de Manejo

Anexo IV: Plano de Comunicação em Dias de Emergência