	Empresa: Grupo Energisa	Área responsável pela atualização: Diretoria de Engenharia	Vigente até: 15/01/2027
	Revisado em: 16/01/2026		Versão: Pública 0002
	Aprovado em: 26/01/2026		Próxima revisão obrigatória: 01/2027

# PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

**Grupo Energisa**

## Sumário

<b>1- OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
1.1- Objetivo Específico .....	3
<b>2- GOVERNANÇA DO PLANO .....</b>	<b>5</b>
2.1- Papéis e Responsabilidades Específicas.....	6
<b>3- ANÁLISE DE RISCOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4- BOLETINS E RISCOS METEOROLÓGICOS .....</b>	<b>9</b>
4.1- Classificação dos Alertas Climáticos .....	10
4.2- Acompanhamento de Temperatura e Anomalias Climáticas .....	10
4.3- Integração das Áreas de TI, Atendimento e Comunicação.....	11
4.4- Preparação para Alertas Climáticos Adversos .....	11
<b>5- GATILHOS PARA MONITORAÇÃO DA CRISE (CONTINGÊNCIA) 13</b>	<b>13</b>
5.1- Estratégia de Mobilização Frente a Condições Adversas de Atendimento .....	13
<b>6- PLANO DE AÇÃO .....</b>	<b>16</b>
6.1- Gestão de Riscos e Ações de Contingência.....	18
6.1.1- Infraestrutura de Apoio e Soluções para Recomposição Rápida da Rede	19
6.1.2- Cessão Emergencial de Recursos .....	19
<b>7- TREINAMENTO E DRILL OPERACIONAL.....</b>	<b>20</b>
7.1- Objetivos do Programa de Treinamento e <i>Drills</i> Operacionais .....	20
7.2- Estrutura do Programa de Treinamento.....	21
7.3- <i>Drills</i> Operacionais .....	21
<b>8- INFORMAÇÕES GERAIS DA ATUAÇÃO EM CRISES .....</b>	<b>22</b>
8.1- Priorização de Atendimento em Situações de Contingência.....	22
8.2- Cadastro de Clientes Eletrodependentes e Essenciais .....	23
8.2.1- Clientes Eletrodependentes (Equipamentos Essenciais à Vida) ..	23
8.2.2- Serviços Essenciais .....	23
8.3- Monitoramento Contínuo do Cenário de Contingência .....	24
8.4- Segurança Operacional .....	24
8.5- Contatos de Emergência e Canais de Atendimento .....	25
<b>9- CONTROLE DE VERSÃO .....</b>	<b>26</b>

# PLANO DE CONTINGÊNCIA

## 1-OBJETIVO

Este Plano de Contingência apresenta as diretrizes adotadas pela empresa para prevenir, responder e se recuperar de situações de emergência e calamidade, especialmente aquelas decorrentes de eventos climáticos severos, assegurando a continuidade do fornecimento de energia elétrica, a segurança das pessoas e o atendimento às obrigações regulatórias.

Este documento é disponibilizado ao público em atendimento à Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025, com o objetivo de apresentar, de forma transparente, as diretrizes adotadas pela empresa para o enfrentamento de eventos climáticos severos e situações de emergência.

### 1.1- Objetivo Específico

O objetivo específico do plano é o de definir as responsabilidades e orientações à liderança e às equipes da Energisa para responder, gerenciar e se recuperar de situações de emergência e/ou calamidade pública seguindo uma estrutura organizacional pré-definida, orientada a objetivos.

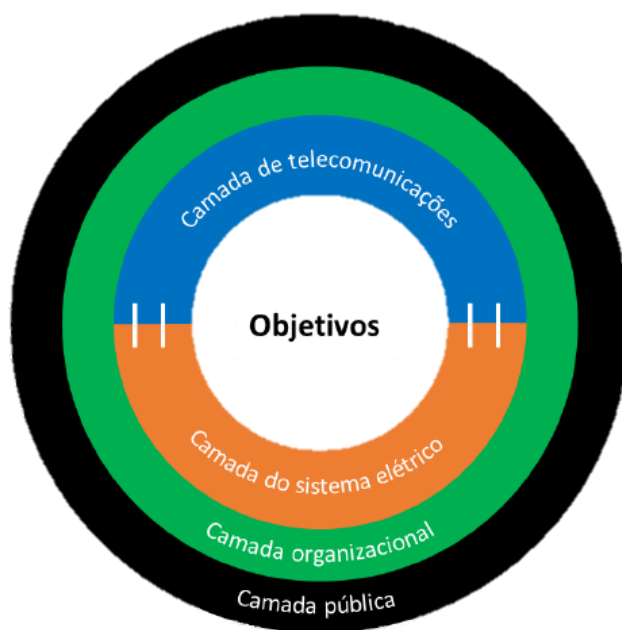


Figura 1. Diagrama contemplando a estrutura organizacional do Plano.

CENÁRIOS DO SISTEMA	DESCRIÇÃO	ESTRATÉGIA
Condições normais	O sistema opera dentro dos padrões de desempenho e confiabilidade, com monitoramento contínuo e ações preventivas para manter a segurança e a estabilidade do fornecimento.	Antecipar
Sinais de alerta	Percebemos ou prevemos mudanças no clima (exemplo: aumento na velocidade do vento ou previsão de tempestades).	Monitorar
Efeitos	Percebemos efeitos sobre o sistema (exemplo: aumento no número de ocorrências).	Responder
Danos	Percebemos danos ao sistema (exemplo: rompimento de cabos, equipamentos ou estruturas danificadas).	Recuperar
Pós-Contingência	Reconhecemos necessidades ou oportunidades para melhorar nosso plano e/ou o preparo das equipes nele envolvidas.	Aprender

*Tabela 1. Cenários do Sistema e suas estratégias de adaptação.*

## 2-GOVERNANÇA DO PLANO



Figura 2. Governança do Plano.

## 2.1- Papéis e Responsabilidades Específicas

A governança do plano estabelece uma estrutura clara de coordenação, envolvendo áreas operacionais, técnicas, de apoio e de comunicação, com papéis definidos para garantir tomada de decisão ágil, integração entre equipes e resposta coordenada em situações de contingência.

Camada	Setores	Responsabilidades específicas
Coordenação Geral	Coordenação Geral	<p>A Coordenação Geral é responsável por articular, acompanhar e monitorar a execução do Plano de Contingência, assegurando a integração entre as diferentes áreas envolvidas. Cabe a essa coordenação realizar os acionamentos necessários, promover a comunicação entre as equipes, convocar os responsáveis e apoiar a gestão global da situação de contingência.</p> <p>Para reforçar essa função, pode ser designado um apoio à Coordenação Geral, responsável por manter o plano atualizado e apoiar a capacitação dos responsáveis pelas frentes de atuação.</p>
Camada do Sistema Elétrico	Construção e Manutenção da Distribuição	<p>A Camada do Sistema Elétrico reúne as áreas diretamente envolvidas na operação, manutenção, recomposição e planejamento da rede elétrica. Seu objetivo é garantir a continuidade do fornecimento de energia dentro dos limites técnicos e operacionais possíveis durante a contingência.</p> <p>Entre suas principais responsabilidades estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mobilizar e gerir equipes de campo;</li> <li>• assegurar a disponibilidade de materiais, veículos e recursos necessários aos reparos;</li> <li>• manter as informações operacionais atualizadas e promover a comunicação entre áreas;</li> <li>• apoiar a operação de subestações, linhas e alimentadores;</li> <li>• realizar análises técnicas e estudos operacionais que assegurem a estabilidade e a segurança do sistema durante o evento.</li> </ul>
	Operação	
	Call Center	
	Manutenção de Subestações e Linhas de Distribuição de Alta Tensão	
	Medição e Combate a Perdas	
	Proteção de Sistemas Elétricos	
	Estudos e Planejamento Elétrico	
Camada de Telecom	Tecnologia da Informação	<p>Essa camada é responsável por garantir a confiabilidade dos sistemas de supervisão, comando e controle do sistema elétrico durante situações de contingência.</p> <p>Suas atribuições incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assegurar a disponibilidade dos sistemas de telecomunicações, automação e supervisão;</li> </ul>
	Telecomunicações e Automação	
	Automação SCADA	

Camada	Setores	Responsabilidades específicas
	Automação Campo	<ul style="list-style-type: none"> <li>priorizar a recuperação de ativos de tecnologia eventualmente afetados;</li> <li>apoiar a operação da Sala de Crise e os sistemas essenciais ao acompanhamento do evento.</li> </ul>
Camada Organizacional	Viagens	<p>A Camada Organizacional tem como objetivo garantir as condições estruturais, logísticas e de suporte necessárias para que as demais camadas possam atuar de forma eficaz durante a contingência.</p> <p>Entre suas responsabilidades estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>apoio logístico, incluindo frota, hospedagem, alimentação e transporte;</li> <li>gestão de materiais, suprimentos e fornecedores;</li> <li>manutenção das instalações físicas e infraestrutura de apoio;</li> <li>apoio às equipes de campo quanto à segurança, saúde e gestão de pessoas;</li> <li>suporte orçamentário e administrativo às ações emergenciais;</li> <li>garantia da continuidade do atendimento aos clientes.</li> </ul>
	Frotas	
	Suprimentos	
	Obra civil	
	Serviços Comerciais / Atendimento ao Cliente	
	Gestão de Pessoas e SESMT	
	Orçamento	
Camada Pública	Jurídico	<p>A Camada Pública é responsável pela interface com agentes externos e pela comunicação institucional durante a contingência.</p> <p>Suas atribuições incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>apoio jurídico às ações adotadas;</li> <li>comunicação interna e externa com transparência e responsabilidade;</li> <li>relacionamento com órgãos públicos e entidades de apoio, como Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, forças de segurança e demais instituições envolvidas;</li> <li>suporte a iniciativas de cooperação e assistência mútua em situações de maior complexidade.</li> </ul>
	Comunicações	
	Assistência mútua	

Tabela 2. Governança e responsabilidades na atuação em contingências

### **3-ANÁLISE DE RISCOS**

A Análise de Riscos constitui um dos pilares do Plano de Contingência, pois permite identificar, avaliar e priorizar ameaças que podem comprometer a continuidade do fornecimento de energia elétrica, especialmente em cenários de eventos climáticos severos. Esse processo considera as características específicas das áreas de concessão, o histórico de ocorrências, as condições ambientais, a infraestrutura existente e os aspectos operacionais, logísticos e humanos envolvidos na prestação do serviço.

Essa abordagem permite classificar os riscos de maneira estruturada, identificar aqueles com maior criticidade e orientar a tomada de decisão ao longo de todo o ciclo de gestão da contingência. A matriz de riscos deve ser compreendida como um instrumento dinâmico de apoio à gestão operacional, servindo de base para o direcionamento das ações de mitigação, resposta e recuperação descritas no Plano de Ação.

As distribuidoras do Grupo Energisa possuem matrizes de risco específicas para sua respectiva área de concessão. Para facilitar a compreensão e garantir transparência, os riscos identificados são organizados em quatro categorias de criticidade. Os riscos Baixos correspondem a situações pontuais ou residuais, com impacto limitado, que demandam apenas monitoramento de rotina. Os riscos Moderados exigem atenção operacional e a adoção de ações de mitigação previamente planejadas. Os riscos Altos representam cenários críticos sob determinadas condições, requerendo ações estruturadas e a ativação de medidas de contingência. Por fim, os riscos Críticos caracterizam situações extremas, com alto potencial de interrupção do fornecimento, exigindo resposta imediata, mobilização ampliada de recursos e escalonamento da estrutura de gestão de crise.

Esses riscos são avaliados anualmente e servem de base para o planejamento das ações de prevenção, resposta e recuperação frente a eventos adversos, especialmente aqueles associados a fenômenos climáticos severos.

Entre os riscos relacionados ao clima e à meteorologia, destacam-se ocorrências como ventos fortes, tempestades, chuvas intensas, descargas atmosféricas, granizo, períodos de frio intenso, ondas de calor, incêndios florestais próximos à rede elétrica, secas severas, inundações, bem como processos de erosão e deslizamento de encostas. Esses eventos podem provocar danos à infraestrutura elétrica, dificultar o acesso às áreas afetadas e ampliar o número de interrupções no fornecimento.



No que se refere à infraestrutura elétrica, o plano contempla riscos associados a falhas em equipamentos críticos, como geradores, transformadores de potência, subestações, linhas e estruturas metálicas, além de processos de desgaste e corrosão que podem comprometer a robustez do sistema ao longo do tempo.

Também são considerados riscos ligados à cadeia de suprimentos e à logística, incluindo atrasos na entrega de materiais, falhas de fabricação de equipamentos, dificuldades de acesso a localidades afetadas por eventos severos, escassez pontual de insumos e limitações decorrentes de contratos terceirizados.

No âmbito de pessoas e segurança, o plano avalia riscos que podem afetar diretamente a execução das atividades, como indisponibilidade de mão de obra, sobrecarga de jornadas, questões de saúde coletiva, furtos ou atos de vandalismo contra a infraestrutura, além de situações que demandem reforço de segurança operacional.

Por fim, são considerados fatores relacionados à localização das áreas de concessão, como ambientes sujeitos à maresia, que aceleram processos de corrosão, e contextos locais de segurança pública que podem influenciar o acesso das equipes e a execução das ações de campo.

A identificação e o acompanhamento desses riscos permitem que a Energisa adote estratégias proporcionais e integradas de prevenção, monitoramento e resposta, reforçando a resiliência do sistema elétrico e assegurando uma atuação coordenada diante de diferentes cenários de contingência.

## **4-BOLETINS E RISCOS METEOROLÓGICOS**

A operação do sistema elétrico é apoiada por monitoramento meteorológico contínuo, com emissão de alertas classificados por níveis de severidade. Esses alertas permitem a antecipação de ações operacionais, bem como o reforço preventivo de equipes e recursos nas regiões com maior exposição a riscos climáticos.

O Grupo Energisa adota práticas avançadas de monitoramento e prevenção para fortalecer a resiliência de suas operações frente a eventos climáticos severos. Nesse contexto, destaca-se o NetClima, sistema integrado de monitoramento climático que apoia as distribuidoras na mitigação de riscos meteorológicos e na preparação para situações de contingência.

O NetClima opera de forma contínua, disponibilizando dados em tempo real e históricos recentes sobre precipitação, descargas atmosféricas, rajadas de vento e focos de calor. O

sistema também emite boletins periódicos e conta com análises técnicas especializadas, permitindo a antecipação de cenários críticos e uma atuação mais ágil e coordenada das equipes. Essa iniciativa reforça o compromisso do Grupo Energisa com a segurança, a continuidade do fornecimento de energia elétrica e o aprimoramento permanente de seus processos operacionais.

#### 4.1- Classificação dos Alertas Climáticos

Os alertas meteorológicos são classificados por níveis de severidade, padronizados em cinco categorias, que orientam as ações de preparação e resposta da empresa:

Legenda	Descrição
<b>Normal</b>	Condições meteorológicas estáveis, sem registro de chuvas significativas ou ventos intensos.
<b>Fraco</b>	Chuvas fracas, podendo estar acompanhadas de descargas atmosféricas e/ou rajadas de vento leves.
<b>Médio</b>	Chuvas moderadas a localmente fortes, com possibilidade de descargas atmosféricas e/ou ventos moderados.
<b>Forte</b>	Chuvas intensas, associadas a descargas atmosféricas, rajadas de vento fortes ou possibilidade de granizo.
<b>Muito Forte</b>	Temporais severos, com descargas atmosféricas, granizo, ventos extremos ou volumes elevados de chuva.

*Tabela 3. Classificação de alertas climáticos*

#### 4.2- Acompanhamento de Temperatura e Anomalias Climáticas

Os boletins meteorológicos também consideram informações sobre temperaturas máximas previstas e a identificação de anomalias climáticas, comparando os valores estimados com médias históricas. Esse acompanhamento permite a identificação de situações como ondas de calor, que podem impactar tanto a operação do sistema elétrico quanto a demanda por energia.

As anomalias de temperatura são classificadas de forma indicativa, conforme sua intensidade, apoiando a análise de riscos operacionais associados a eventos prolongados de calor ou frio extremos.

#### 4.3- Integração das Áreas de TI, Atendimento e Comunicação

As informações meteorológicas e os alertas climáticos são compartilhados de forma integrada com as áreas de Tecnologia da Informação, Atendimento ao Cliente e Comunicação, fortalecendo a preparação organizacional para possíveis eventos de grande impacto.

Essa integração contribui para:

- o planejamento antecipado da capacidade de atendimento aos clientes;
- a preparação da infraestrutura tecnológica para períodos de maior demanda;
- a prontidão das equipes de comunicação para a divulgação de informações claras e tempestivas à população.

Por meio dessa atuação coordenada, o Grupo Energisa amplia sua capacidade de resposta a eventos climáticos severos, reforçando a resiliência operacional e a transparência na comunicação com a sociedade.

#### 4.4- Preparação para Alertas Climáticos Adversos

Quando são previstos ou identificados fenômenos climáticos potencialmente prejudiciais, a operação é escalonada conforme a gravidade do cenário, ampliando equipes em sobreaviso, mobilizando recursos adicionais e intensificando ações preventivas. Essa preparação permite respostas mais rápidas e eficientes, reduzindo o tempo de interrupção para os consumidores e preservando a integridade das estruturas elétricas.

À medida que o alerta evolui, intensificamos as ações de preparação. Dessa forma, garantimos respostas mais rápidas e seguras, além de minimizar impactos aos clientes e à rede elétrica. O plano de ação apresentado a seguir detalha como atuamos em cada nível de alerta climático, assegurando organização, transparência e eficiência no atendimento durante eventos críticos.

O Plano de Contingência prevê a adoção de critérios técnicos adicionais que podem antecipar a ativação de ações operacionais em situações específicas. Esses critérios consideram, por exemplo, previsões meteorológicas com alta probabilidade de ocorrência de descargas atmosféricas, permitindo uma resposta mais ágil e proporcional aos riscos identificados. Essa abordagem reforça a consciência situacional da operação, contribuindo

para a proteção das equipes, a mitigação de impactos ao sistema elétrico e a melhoria da eficiência na resposta a eventos climáticos severos.

<b>Ações de Preparação a Alertas Climáticos</b>	
<b>Nível de Alerta Climático</b>	<b>Diretrizes Gerais de Preparação</b>
<b>Fraco</b>	<p>Monitoramento contínuo das condições meteorológicas e operacionais.</p> <p>Compartilhamento interno das informações de alerta.</p> <p>Ajustes pontuais em atividades operacionais em áreas com maior risco, quando aplicável.</p>
<b>Médio</b>	<p>Reforço preventivo da prontidão das equipes técnicas.</p> <p>Avaliação de ajustes na organização das jornadas de trabalho.</p> <p>Integração entre áreas operacionais, técnicas e logísticas.</p> <p>Preparação antecipada de estruturas regionais para resposta rápida.</p>
<b>Forte</b>	<p>Ampliação do reforço de equipes e recursos operacionais.</p> <p>Suspensão de atividades não essenciais nas áreas sob alerta.</p> <p>Ativação de estruturas regionais de contingência.</p> <p>Intensificação da comunicação institucional com consumidores e órgãos públicos.</p>
<b>Muito Forte</b>	<p>Ativação plena da estrutura de gestão de crise.</p> <p>Mobilização ampliada de equipes próprias e de apoio.</p> <p>Cancelamento de desligamentos programados nas áreas afetadas.</p> <p>Reforço máximo de frota, logística e materiais estratégicos.</p> <p>Comunicação contínua e transparente com a sociedade, autoridades e Defesa Civil.</p>

*Tabela 4. Preparação para Alertas Climáticos*

## **5-GATILHOS PARA MONITORAÇÃO DA CRISE (CONTINGÊNCIA)**

As diretrizes estabelecidas neste Plano de Contingência orientam o início e a condução das ações em situações de emergência, podendo ser ajustadas conforme a evolução do cenário, a avaliação técnica e as decisões dos níveis gerenciais e das instâncias de coordenação da crise.

A definição dos níveis de contingência é baseada em indicadores operacionais e informações consolidadas em sistemas de apoio à decisão utilizados pelo Centro de Operação Integrado, assegurando uma avaliação contínua e estruturada da situação. Essa classificação orienta o acionamento progressivo dos recursos e equipes, de forma proporcional à gravidade do evento.

Sempre que um nível de contingência é declarado ou alterado, as áreas envolvidas são devidamente informadas, garantindo alinhamento, transparência e coordenação das ações. As atualizações de status são realizadas de forma contínua, acompanhando a evolução ou a normalização do cenário.

A mobilização das equipes de campo ocorre de maneira coordenada, a partir da definição do nível de contingência, com comunicação direta entre o Centro de Operação Integrado e as lideranças das áreas operacionais. Situações que demandem mobilização adicional ou ajustes fora das diretrizes previstas são avaliadas e tratadas em nível gerencial, preservando a governança do processo.

A partir da identificação de condições de alerta, as áreas técnicas e operacionais avaliam de forma integrada a necessidade de reprogramação de intervenções previamente agendadas, priorizando a segurança, a disponibilidade de recursos e a continuidade do fornecimento de energia elétrica.

### **5.1- Estratégia de Mobilização Frente a Condições Adversas de Atendimento**

A estratégia de mobilização de equipes da distribuidora é orientada pelo conceito de consciência situacional, que consiste na análise contínua e integrada das condições operacionais da rede e das previsões meteorológicas. A cada atualização do cenário, avaliamos simultaneamente dois elementos-chave: (1) o nível de sobrecarga operacional, refletido no volume de ocorrências e na demanda por atendimento, e (2) a intensidade e a

probabilidade de eventos climáticos severos previstos pelos modelos meteorológicos corporativos. Essa metodologia permite uma antecipação da resposta aos efeitos dos eventos climáticos severos e proatividade na tomada de decisões.

Essa combinação permite identificar com precisão o nível de risco iminente e, conseqüentemente, definir o grau adequado de mobilização das equipes, desde reforços pontuais até a ativação plena das estruturas de contingência. À medida que a consciência situacional evolui, as equipes são alocadas de forma dinâmica, priorizando regiões mais vulneráveis, fortalecendo a prontidão operacional e garantindo resposta rápida e proporcional à severidade esperada do evento climático. Esse método assegura que os recursos sejam empregados de forma eficiente e estratégica, protegendo a população, a infraestrutura elétrica e a continuidade do serviço.

A partir dos dados de sobrecarga operacional combinados à previsão meteorológica, é possível definir o nível de contingência das equipes operacionais no atendimento a solicitações emergenciais de falta de energia.

O enquadramento do nível de contingência considera múltiplos fatores, incluindo o volume de ocorrências, a capacidade de resposta das equipes, a condição dos ativos e as previsões meteorológicas para as próximas horas. Essa abordagem permite decisões mais assertivas, alinhadas à realidade de cada região e orientadas pela consciência situacional da operação.

Condição Operacional do Sistema	Alerta Meteorológico para Próximas 48h na Área de Concessão	Nível de Contingência
<b>Operação dentro da normalidade</b>	<b>Ver Tabela 4. Preparação para Alertas Climáticos</b>	<b>Normal</b>
<b>Indícios de aumento de demanda operacional</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Alerta Técnico</b>
<b>Sobrecarga operacional leve</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Contingência Nível 1</b>
	<b>Muito Forte</b>	<b>Contingência Nível 2</b>
<b>Sobrecarga operacional moderada</b>	<b>Indiferente</b>	
	<b>Muito Forte</b>	<b>Contingência Nível 3</b>
<b>Sobrecarga operacional elevada</b>	<b>Indiferente</b>	

*Tabela 5. Gatilhos de Contingência*

Considerando a matriz de enquadramento, sempre que o alerta meteorológico vigente estiver classificado como “Forte”, o nível de contingência operacional evolui automaticamente para o patamar imediatamente superior, em relação à condição definida apenas pela sobrecarga operacional.

Essa diretriz tem caráter preventivo e busca antecipar a mobilização de recursos diante da maior probabilidade de agravamento do cenário, reconhecendo que eventos climáticos severos tendem a ampliar o volume de ocorrências, dificultar o acesso às áreas afetadas e impactar a velocidade de recomposição do sistema elétrico.

Dessa forma, a combinação entre condição operacional do sistema e severidade do alerta meteorológico permite uma resposta mais robusta e proporcional ao risco, reforçando a prontidão das equipes, a alocação de recursos e a coordenação operacional, mesmo antes da materialização plena dos impactos.

A tabela a seguir apresenta, de maneira sequencial e objetiva, as ações esperadas em cada nível de contingência, indicando como a empresa escala sua resposta desde o estado de normalidade até o acionamento total das equipes em cenários extremos.

Nível de Contingência	Estratégia de Mobilização para Resposta	Acionamento de Recursos
<b>Normal</b>	Manutenção da operação regular, com monitoramento contínuo das condições meteorológicas e dos indicadores operacionais.	Equipes de operação e manutenção atuando em ocorrências de maior relevância operacional.
<b>Alerta Técnico</b>	Reorganização preventiva das atividades, com priorização das ações essenciais e redirecionamento gradual de equipes para reforço da resposta.	Mobilização ampliada de equipes de construção, manutenção e atendimento comercial, conforme necessidade.
<b>Contingência Nível 1</b>	Intensificação da resposta operacional, com maior concentração de equipes em áreas críticas e priorização da recomposição do fornecimento.	Acionamento adicional de equipes técnicas e de apoio à operação, incluindo frentes de medição e combate a perdas.
<b>Contingência Nível 2</b>	Mobilização ampliada e integrada, com reforço das frentes de manutenção, transmissão e suporte logístico. Avaliação de apoio externo previamente estruturado.	Ativação de equipes especializadas e possibilidade de utilização de acordos de cooperação e cessão emergencial.
<b>Contingência Nível 3</b>	Mobilização plena da estrutura operacional, com priorização absoluta da segurança, recomposição do sistema e atendimento aos serviços essenciais.	Acionamento total das equipes de campo, contratos emergenciais e apoio operacional externo, quando aplicável.

*Tabela 6. Plano de Ação por Nível de Contingência*

## **6-PLANO DE AÇÃO**

As ações previstas no plano são estruturadas de forma dinâmica e adaptativa, permitindo que a estratégia operacional seja ajustada à medida que o evento evolui e novas informações se tornam disponíveis. Essa abordagem garante uma resposta proporcional à severidade do cenário e alinhada à realidade operacional de cada região.



A seguir, é apresentada uma curva típica de resiliência aplicada aos sistemas de distribuição de energia, que ilustra as principais fases consideradas no planejamento e na gestão das contingências:

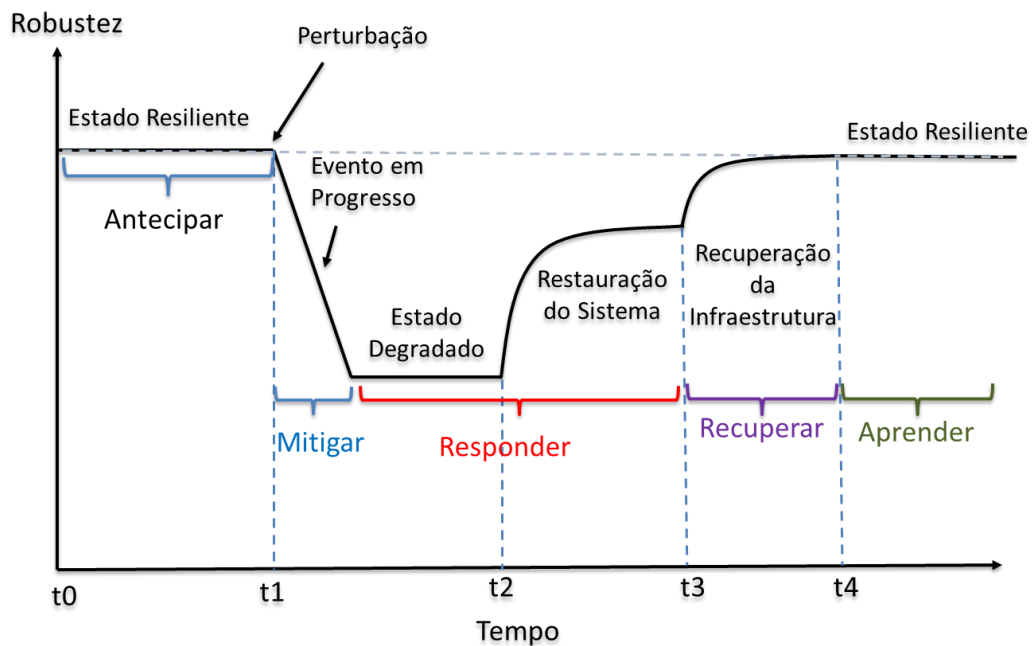


Figura 3 Curva de Resiliência Típica

#### Fases de Resiliência

- **Estado Resiliente:** fase de operação normal, com adoção de práticas preventivas e flexibilidade operacional para redução de vulnerabilidades;
- **Progresso do Evento:** momento em que o evento ocorre e o sistema passa a operar em condição degradada, sendo adotadas medidas para mitigar os impactos e conter a propagação das interrupções;
- **Estado de Restauração:** etapa dedicada à avaliação dos danos e à execução das ações necessárias para restabelecer o fornecimento de energia;
- **Recuperação da Infraestrutura:** fase final, na qual são realizadas intervenções estruturais e substituições de ativos, com o objetivo de recuperar a robustez e a resiliência do sistema elétrico.

## 6.1- Gestão de Riscos e Ações de Contingência

As distribuidoras do Grupo Energisa adotam uma abordagem estruturada de gestão de riscos para garantir a continuidade e a segurança do fornecimento de energia elétrica frente a eventos climáticos severos e outras situações críticas. As ações são organizadas ao longo de todas as etapas do ciclo de resiliência, conforme resumido a seguir:

<b>Categoria de Risco</b>	<b>Principais Ameaças</b>	<b>Antecipar</b>	<b>Monitorar</b>	<b>Responder</b>	<b>Recuperar</b>	<b>Aprender</b>
<b>Clima e Meteorologia</b>	Ventos fortes, chuvas intensas, raios, incêndios florestais, secas e inundações	Planejamento sazonal e mapeamento de áreas críticas	Acompanhamento contínuo de previsões e alertas oficiais	Mobilização de equipes, cancelamento de desligamentos e recomposição emergencial	Reconstrução definitiva da rede e reforço estrutural	Avaliação dos eventos e aprimoramento das estratégias
<b>Infraestrutura Elétrica</b>	Falhas em transformadores, subestações e pontos de suprimento	Inspeções preventivas e estoques estratégicos	Monitoramento de carga e condição dos ativos	Uso de soluções provisórias e redirecionamento de carga	Substituição definitiva de equipamentos	Revisão de critérios técnicos e de manutenção
<b>Fornecedores e Logística</b>	Atrasos de materiais e dificuldades de acesso	Planejamento de contratos e estoques mínimos	Acompanhamento da cadeia de suprimentos	Compras emergenciais e remanejamento de recursos	Reposição de estoques estratégicos	Avaliação de desempenho de fornecedores
<b>Pessoas e Segurança</b>	Sobrecarga operacional, greves e riscos à segurança	Planejamento de escalas e reforços	Monitoramento da jornada e da segurança operacional	Ampliação do efetivo e acionamento de planos alternativos	Normalização das escalas e condições de trabalho	Ajustes no dimensionamento e protocolos
<b>Localização e Ambiente</b>	Criminalidade, corrosão e condições adversas locais	Análise de risco territorial	Monitoramento do contexto local	Apoio institucional e medidas de proteção	Recuperação de ativos e acessos	Aprimoramento do planejamento regional

*Tabela 7. Plano de Ação para Mitigação dos Riscos ao Sistema Elétrico*

### **6.1.1- Infraestrutura de Apoio e Soluções para Recomposição Rápida da Rede**

Para assegurar a continuidade do fornecimento de energia elétrica e reduzir o tempo de interrupção em situações de contingência, as distribuidoras do Grupo Energisa mantêm, em suas áreas de concessão, uma infraestrutura de apoio preparada para atuação em eventos climáticos severos. Essa estrutura inclui equipamentos, sistemas de comunicação, frota operacional e soluções específicas voltadas à recomposição rápida do sistema elétrico, permitindo respostas ágeis e proporcionais à complexidade de cada evento.

As distribuidoras dispõem de soluções já testadas e em uso, além de manterem avaliação contínua de novas tecnologias que auxiliam tanto no diagnóstico de falhas quanto na recomposição provisória da rede. Essas soluções permitem restabelecer o fornecimento de forma mais rápida, segura e eficiente, especialmente em cenários de danos localizados ou temporários, reduzindo impactos aos consumidores enquanto as intervenções definitivas são executadas.

Entre as soluções disponíveis, destacam-se recursos que possibilitam interligações provisórias da rede, substituições temporárias de ativos críticos. Esses recursos são mobilizados conforme critérios técnicos e operacionais, integrados ao Plano de Contingência e às estruturas de comando e controle, garantindo coordenação, segurança e rastreabilidade das ações.

Ao contar com essa infraestrutura de apoio e com soluções de recomposição rápida, o Grupo Energisa reforça sua capacidade de resposta a eventos climáticos severos, reduzindo o tempo de restabelecimento do serviço, aumentando a resiliência da rede elétrica e assegurando o atendimento aos requisitos regulatórios e às expectativas da sociedade.

### **6.1.2- Cessão Emergencial de Recursos**

Em emergências decorrentes de eventos climáticos severos, as distribuidoras de energia devem cooperar entre si para garantir a continuidade do serviço e acelerar a recomposição do sistema elétrico. Esse mecanismo, denominado cessão emergencial, permite que uma distribuidora em situação crítica receba apoio operacional de outras empresas do setor, fortalecendo a resposta em cenários de elevada complexidade.

Para viabilizar esse apoio de forma ágil e segura, a cessão emergencial é sustentada por acordos e instrumentos formais previamente estabelecidos, que definem critérios, responsabilidades e condições para o compartilhamento de recursos entre as empresas

envolvidas. Esses acordos asseguram previsibilidade, governança e conformidade regulatória durante sua aplicação.

A cessão emergencial pode envolver a disponibilização de equipes de campo, equipes técnicas especializadas, frota operacional, materiais estratégicos e equipamentos essenciais à recomposição do sistema, sempre observando critérios de segurança, disponibilidade operacional e priorização dos consumidores afetados. Ressalta-se que esse mecanismo é acionado de forma excepcional, sendo utilizado como último recurso, quando a severidade do evento ultrapassa a capacidade de resposta da estrutura local, mesmo após o emprego das demais medidas previstas no Plano de Contingência.

Essa abordagem reforça a capacidade de resposta do setor elétrico, contribui para a redução do tempo de restabelecimento do fornecimento e fortalece a resiliência do sistema frente a eventos climáticos severos, em consonância com as diretrizes regulatórias vigentes.

## **7-TREINAMENTO E DRILL OPERACIONAL**

Para garantir a execução eficiente e segura do Plano de Contingência, a Energisa adota um Programa Permanente de Treinamento e Capacitação. O objetivo deste programa é assegurar que todos os colaboradores envolvidos na prevenção, resposta e recuperação diante de eventos climáticos severos estejam plenamente preparados para atuar, seguindo protocolos atualizados, melhores práticas operacionais e diretrizes regulamentares.

O programa contempla ações contínuas de formação técnica, simulações práticas (drill) e exercícios integrados que permitem a consolidação dos procedimentos previstos no plano. Além disso, promove uma cultura de prontidão, alinhamento e aprendizado contínuo, fortalecendo a resiliência da operação em todo o ciclo de gestão de crises.

### **7.1- Objetivos do Programa de Treinamento e Drills Operacionais**

O programa de treinamento tem como diretrizes os seguintes objetivos:

- Garantir que todos os colaboradores envolvidos conheçam suas funções e responsabilidades em situações de contingência.
- Desenvolver competências técnicas e comportamentais necessárias para atuação segura em cenários adversos.
- Validar, por meio de simulações, a eficácia dos procedimentos operacionais e de comunicação.

- Promover atualização contínua conforme mudanças regulatórias, tecnológicas ou estruturais da rede.
- Elevar o nível de interoperabilidade entre áreas, assegurando uma resposta integrada em eventos climáticos severos.

## 7.2- Estrutura do Programa de Treinamento

Todas as equipes envolvidas na execução do Plano de Contingência recebem treinamento após a elaboração ou atualização do documento. O objetivo é assegurar que os profissionais estejam familiarizados com os procedimentos previstos e aptos a executá-los de forma ágil, segura e coordenada diante de eventos climáticos adversos, reduzindo impactos à operação e à continuidade do serviço.

Sempre que aplicável, os treinamentos contam com a participação de entes públicos e instituições parceiras que atuam de forma colaborativa em situações de emergência, como Defesa Civil, Corpo de Bombeiros e Prefeituras Municipais, fortalecendo a integração entre os agentes envolvidos na resposta a crises.

Os programas de capacitação abordam os fundamentos do Plano de Contingência, os procedimentos operacionais e os protocolos de segurança para atuação em eventos climáticos severos. Esses treinamentos são realizados de forma periódica, com reciclagem anual, de modo a manter as equipes permanentemente preparadas para diferentes cenários de contingência.

## 7.3- Drills Operacionais

Os Planos de Contingência das distribuidoras do Grupo Energisa são testados periodicamente, no mínimo uma vez por ano, com o objetivo de assegurar sua efetividade, atualização e alinhamento às melhores práticas de gestão de crises. Esses testes abrangem as etapas previstas no plano e simulam diferentes cenários de contingência, permitindo avaliar a prontidão das equipes, dos processos e da infraestrutura de apoio.

Os exercícios incluem simulações estratégicas, operacionais e organizacionais, avaliando a preparação das áreas envolvidas, os fluxos de comunicação, o acionamento das estruturas de resposta, a atuação dos centros de operação, a mobilização de equipes e a integração entre áreas técnicas, operacionais e de apoio. Também são realizadas simulações voltadas ao desempenho dos operadores do sistema elétrico, por meio de cenários que reproduzem condições reais de contingência.

Adicionalmente, os testes contemplam situações de indisponibilidade de instalações críticas, como centros de operação, bem como a ativação das salas de crise, permitindo verificar a robustez das estruturas alternativas e dos processos de gestão da emergência.

Os resultados desses exercícios são registrados e analisados, subsidiando a identificação de oportunidades de melhoria, a atualização contínua do Plano de Contingência e o fortalecimento da resiliência do sistema elétrico frente a eventos climáticos severos e outras situações excepcionais.

## **8-INFORMAÇÕES GERAIS DA ATUAÇÃO EM CRISES**

### **8.1- Priorização de Atendimento em Situações de Contingência**

Em situações de contingência operacional decorrentes de eventos climáticos severos, a empresa adota critérios técnicos e sociais para orientar a recomposição do fornecimento de energia elétrica. Essas diretrizes têm como objetivo garantir a segurança da população, a continuidade de serviços essenciais e a estabilização do sistema elétrico no menor tempo possível.

A priorização dos atendimentos observa, de forma geral, a seguinte ordem:

1. Serviços essenciais e de suporte à vida, como hospitais, unidades de saúde e serviços de emergência;
2. Unidades consumidoras com equipamentos de suporte à vida dependentes de energia elétrica, devidamente cadastradas;
3. Instalações de geração de energia essenciais à estabilidade do sistema elétrico, tanto em sistemas interligados quanto isolados;
4. Sistemas de abastecimento de água e tratamento de esgoto;
5. Infraestruturas de telecomunicações, fundamentais para a comunicação e coordenação das ações;
6. Órgãos de segurança pública e de resposta a emergências, como Defesa Civil, Polícia e Corpo de Bombeiros;
7. Órgãos de defesa e apoio institucional, quando aplicável.

Esses critérios são aplicados de forma integrada ao Plano de Contingência, respeitando as condições de segurança, a disponibilidade de recursos e a complexidade das ocorrências, assegurando transparência e previsibilidade no processo de recomposição do fornecimento.

## 8.2- Cadastro de Clientes Eletrodependentes e Essenciais

### 8.2.1- Clientes Eletrodependentes (Equipamentos Essenciais à Vida)

A Energisa mantém um cadastro específico para clientes que dependem do fornecimento contínuo de energia elétrica para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à vida ou ao tratamento de saúde.

Para realizar o cadastro, o cliente ou seu representante deve solicitar o registro por meio dos canais de atendimento da distribuidora e apresentar documentação médica que comprove a necessidade do uso contínuo do equipamento elétrico. Após a validação, a unidade consumidora passa a ser identificada como prioritária nos sistemas operacionais da empresa.

Os clientes cadastrados recebem aviso prévio sobre desligamentos programados e têm prioridade no atendimento em casos de interrupção do fornecimento, especialmente durante eventos climáticos severos. Para manter o benefício, é necessário manter os dados atualizados e renovar periodicamente a documentação médica.

### 8.2.2- Serviços Essenciais

As unidades consumidoras que prestam serviços considerados essenciais à população, como hospitais, unidades de saúde, abastecimento de água, telecomunicações, segurança pública e outros serviços críticos, possuem classificação diferenciada nos sistemas da Energisa.

Essas unidades são cadastradas como clientes prioritários e recebem comunicação antecipada sobre desligamentos programados. Em situações de contingência, sua identificação permite o direcionamento preferencial das equipes de campo para restabelecimento do fornecimento de energia no menor tempo possível.

A priorização desses serviços visa reduzir riscos à saúde, à segurança e à continuidade das atividades fundamentais para a população, reforçando o compromisso da Energisa com a prestação de um serviço público seguro e resiliente.

### 8.3- Monitoramento Contínuo do Cenário de Contingência

Durante situações de contingência associadas a eventos climáticos severos, a empresa realiza monitoramento contínuo do cenário, com o objetivo de acompanhar a evolução das condições externas e adaptar, sempre que necessário, as estratégias de resposta e recuperação do sistema elétrico.

Esse acompanhamento permanente permite antecipar decisões, reforçar recursos e comunicar adequadamente as áreas envolvidas, assegurando uma atuação proporcional à gravidade do evento.

Entre os principais elementos monitorados, destacam-se:

- Condições meteorológicas: acompanhamento constante de boletins e previsões do tempo, considerando a intensidade dos ventos, volume de chuvas, áreas potencialmente afetadas, duração e abrangência dos fenômenos climáticos;
- Informações de órgãos públicos: atenção a comunicados oficiais emitidos por prefeituras, Defesa Civil e demais autoridades locais, especialmente em situações de emergência ou calamidade pública;
- Indicadores operacionais: volume de ocorrências, ordens de serviço em aberto e quantidade de consumidores afetados, permitindo a avaliação da evolução do evento e o suporte às análises posteriores;
- Informações da mídia e canais digitais: acompanhamento de notícias e manifestações em redes sociais, contribuindo para a compreensão do impacto percebido pela população e para o alinhamento das estratégias de comunicação.

### 8.4- Segurança Operacional

A segurança das pessoas é prioridade absoluta durante eventos climáticos severos. Por esse motivo, equipes especializadas realizam avaliações técnicas em campo para acompanhar a evolução do cenário e identificar riscos, sempre com o objetivo de proteger os colaboradores, a população e a integridade do sistema elétrico.

As análises de segurança consideram, de forma integrada, riscos associados a:

- edificações e estruturas próximas à rede elétrica;
- operação e manutenção de subestações e alimentadores;
- linhas de alta tensão e demais ativos de transmissão e distribuição;
- sistemas e equipamentos de telecomunicações;



- utilização de ferramentas, máquinas, equipamentos e veículos operacionais.

Além disso, durante a contingência, é realizada a gestão contínua de equipes e jornadas de trabalho, assegurando escalas adequadas, períodos de descanso, disponibilidade de materiais e uso correto de equipamentos de proteção individual. Essa gestão é fundamental para manter condições seguras de atuação ao longo de todo o evento.

## 8.5- Contatos de Emergência e Canais de Atendimento

Em situações críticas, a atuação coordenada com os órgãos públicos é fundamental para a proteção da população, das equipes e da infraestrutura. A seguir, estão os principais contatos de emergência que podem ser acionados conforme a natureza da ocorrência:

- **Polícia Militar - 190:** atendimento a situações que envolvam riscos à vida, segurança pública ou necessidade de apoio policial;
- **Corpo de Bombeiros - 193:** atendimento a incêndios, resgates e demais emergências;
- **SAMU - 192:** atendimento médico de urgência;
- **Defesa Civil - 199:** apoio em situações de desastres naturais e eventos climáticos severos;
- **Polícia Rodoviária Federal - 191:** suporte em ocorrências e deslocamentos especiais em rodovias.

Para comunicação com a Energisa, solicitação de atendimento ou registro de ocorrências relacionadas ao fornecimento de energia elétrica, os clientes contam com os seguintes canais oficiais de atendimento, disponíveis de forma contínua:

- **Aplicativo Energisa On;**
- **Agência Digital** (<https://servicos.energisa.com.br/>);
- **Agências de Atendimento Presencial** (consultar endereços em <https://www.energisa.com.br/agencias>);
- **Chat Gisa** (via WhatsApp):
  - **Energisa Acre** (68) 99233-0341
  - **Energisa Minas Rio** (32) 98426-1352
  - **Energisa Mato Grosso do Sul** (67) 99980-0698
  - **Energisa Mato Grosso** (65) 99999-7974
  - **Energisa Paraíba** (83) 99135-5540
  - **Energisa Rondônia** (69) 99358-9673
  - **Energisa Sergipe** (79) 98101-0715
  - **Energisa Sul-Sudeste** (18) 99120-3365
  - **Energisa Tocantins** (63) 99222-6664

- **Atendimento Telefônico, por distribuidora:**
  - **Energisa Acre** 0800 647 7196
  - **Energisa Mato Grosso** 0800 646 4196
  - **Energisa Mato Grosso do Sul** 0800 722 7272
  - **Energisa Minas Rio** 0800 032 0196
  - **Energisa Paraíba** 0800 083 0196
  - **Energisa Rondônia** 0800 647 0120
  - **Energisa Sergipe** 0800 079 0196
  - **Energisa Sul Sudeste** 0800 701 0326
  - **Energisa Tocantins** 0800 721 3330

Esses canais permitem o registro de ocorrências, o acompanhamento de solicitações e o acesso a informações atualizadas, contribuindo para uma comunicação ágil, transparente e acessível durante situações de contingência.

## 9- CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Descrição das Alterações
25/11/2025	Pública 0001	-
16/01/2026	Pública 0002	Adequação à REN Aneel 1.137/2025.

**Nota:** Esta é uma versão pública e resumida do Plano de Contingência, elaborada para fins de transparência e informação à sociedade. O conteúdo foi adaptado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e demais requisitos legais aplicáveis. Cada distribuidora do Grupo Energisa possui planos de contingência internos mais detalhados, específicos à sua realidade operacional, territorial e organizacional, que orientam a atuação completa das equipes em situações de emergência.