PLANO CONTINGÊNCIA - OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

A prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica está sujeita a eventos externos e internos capazes de comprometer, de forma temporária ou significativa, a continuidade e a qualidade do fornecimento aos consumidores. Eventos climáticos severos, falhas operacionais simultâneas, limitações logísticas e ocorrências extraordinárias exigem da distribuidora capacidade de resposta organizada, ágil e tecnicamente fundamentada.

Nesse contexto, o presente Plano de Contingência da CERCOS foi elaborado como instrumento estruturante de gestão de crises operacionais, estabelecendo diretrizes claras para prevenção, preparação, resposta e recuperação frente a situações de contingência e emergência. O plano visa assegurar que, mesmo diante de cenários adversos, a cooperativa atue de forma coordenada, segura e transparente, preservando a segurança da população, dos colaboradores e a confiabilidade do sistema elétrico.

Este documento consolida procedimentos técnicos, fluxos decisórios, critérios de mobilização de recursos e protocolos de comunicação, refletindo as características operacionais, territoriais e institucionais da área de atuação da CERCOS, bem como as exigências regulatórias vigentes.

2. OBJETIVO

O objetivo deste Plano de Contingência é estabelecer um arcabouço operacional e institucional que permita à CERCOS responder de maneira eficaz a eventos críticos e situações de contingência, minimizando impactos ao fornecimento de energia elétrica e reduzindo riscos à segurança e à integridade do sistema. O presente plano atende às exigências da Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025 e aos procedimentos estabelecidos no PRODIST.

São objetivos específicos do plano:

- garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica, dentro dos limites técnicos e regulatórios aplicáveis;
- reduzir o tempo de restabelecimento em situações de interrupção;
- orientar a mobilização proporcional de equipes, materiais e recursos;
- assegurar a proteção da população e dos colaboradores envolvidos nas ações;
- padronizar critérios de decisão e níveis de resposta;
- garantir comunicação adequada, tempestiva e transparente com consumidores e Poder Público;
- assegurar rastreabilidade das ações para fins de avaliação, melhoria contínua e fiscalização.

3. BASE REGULATÓRIA

O presente Plano de Contingência é elaborado e mantido em observância às disposições legais e regulatórias que disciplinam a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica no Brasil, com destaque para:

- A Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025, que estabelece medidas para aumento da resiliência do sistema elétrico frente a eventos climáticos severos e reforça a obrigatoriedade de planos de contingência estruturados;
- O PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica, especialmente os Módulos 4, 6 e 8, que tratam dos procedimentos operativos, das obrigações de informação e da qualidade do fornecimento;
- A Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, que dispõe sobre os direitos e deveres dos consumidores e das distribuidoras;
- Demais normas técnicas, ambientais, de segurança do trabalho e de proteção ao meio ambiente aplicáveis.

Este plano deve ser interpretado e aplicado de forma integrada a essas normas, constituindo instrumento complementar para seu efetivo cumprimento.

4. DEFINIÇÕES E CONCEITOS REGULATÓRIOS

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

- **Contingência**: Situação operacional atípica que, em razão de eventos climáticos, falhas técnicas, ocorrências simultâneas ou fatores externos, exige a adoção de procedimentos diferenciados de operação, manutenção e coordenação para preservar a continuidade e a segurança do fornecimento de energia elétrica.
- **Evento Crítico**: Evento de natureza climática, ambiental, operacional ou externa ao sistema elétrico que cause ou possa causar impacto relevante na capacidade operacional da distribuidora, demandando mobilização ampliada de recursos e coordenação institucional.
- **Situação de Emergência**: Condição excepcional decorrente de Evento Crítico, caracterizada por impacto significativo na operação do sistema de distribuição, exigindo ativação do nível máximo de contingência e tratamento regulatório específico.
- **Dia Crítico**: Dia em que se verifica volume ou severidade de interrupções acima da normalidade operacional, conforme critérios definidos no PRODIST, sem necessariamente caracterizar Situação de Emergência.
- **DISE**: Indicador regulatório correspondente à Duração da Interrupção Individual ocorrida em Situação de Emergência, apurado por unidade consumidora ou ponto de conexão.

- **Cadeia de Governança**: Estrutura hierárquica que define responsabilidades e autoridade decisória nos níveis estratégico, tático e operacional durante situações de contingência.

5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS

A identificação e análise de riscos constituem a base técnica para a definição dos níveis de contingência e das medidas de resposta previstas neste plano. Consideram-se riscos internos e externos, avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e ao impacto potencial sobre a operação do sistema elétrico.

5.1. Riscos Climáticos e Ambientais

A área de atuação da CERCOS está sujeita a eventos climáticos capazes de provocar danos à infraestrutura elétrica, como tempestades severas, ventos fortes, descargas atmosféricas, chuvas intensas e períodos prolongados de calor. Esses eventos podem ocasionar quedas de árvores sobre a rede, rompimento de condutores, danos a estruturas e acessos dificultados.

Os impactos associados incluem interrupções simultâneas em múltiplos circuitos, aumento do tempo de restabelecimento e elevação do risco à segurança da população e das equipes de campo.

5.2. Riscos Operacionais

Os riscos operacionais estão relacionados à capacidade interna da cooperativa de responder adequadamente a eventos críticos, incluindo disponibilidade de equipes, frota, materiais, sistemas de comunicação e logística. Situações de múltiplas ocorrências simultâneas podem pressionar a capacidade operacional, exigindo priorização e mobilização ampliada de recursos.

5.3. Riscos Territoriais

As características territoriais da área de permissão da CERCOS não estão associadas à grande extensão territorial ou a longos alimentadores, não configurando a distância como fator crítico de risco operacional.

Contudo, determinados trechos da área atendida apresentam acessos com restrições de trafegabilidade em períodos chuvosos, especialmente em áreas rurais com vias não pavimentadas, o que pode dificultar o deslocamento das equipes, atrasar o atendimento às ocorrências e demandar planejamento logístico diferenciado em situações de contingência.

5.4. Riscos Institucionais

Riscos institucionais envolvem falhas de comunicação, desalinhamento na cadeia de comando, registros inadequados e dificuldades de articulação com consumidores e Poder Público, podendo ampliar impactos operacionais e riscos regulatórios.

5.5. Tratamento dos Riscos

Os riscos identificados são tratados por meio da definição de níveis graduados de contingência, procedimentos operacionais padronizados, critérios claros de decisão, ações preventivas e corretivas, bem como mecanismos de comunicação e registro.

6. NÍVEIS DE CONTINGÊNCIA

6.1. Finalidade dos níveis de contingência

A definição de níveis de contingência tem por objetivo permitir que a CERCOS classifique de forma objetiva a severidade das situações operacionais, assegurando que a mobilização de recursos, a tomada de decisão e as comunicações sejam proporcionais ao impacto do evento.

A adoção de níveis graduados evita tanto a submobilização — que pode ampliar os impactos ao fornecimento — quanto a supermobilização desnecessária, garantindo eficiência operacional e conformidade regulatória.

6.2. Estrutura dos níveis

A CERCOS adota quatro níveis progressivos de contingência, que podem ser elevados ou reduzidos conforme a evolução do evento:

- Nível 0 – Operação Normal;
- Nível 1 – Alerta Meteorológico;
- Nível 2 – Contingência Operacional;
- Nível 3 – Situação de Emergência.

A elevação ou redução de nível deve ser sempre registrada formalmente, indicando data, horário, motivo e responsável.

6.3. Nível 0 – Operação Normal

Corresponde à condição de operação regular do sistema de distribuição, com ocorrências pontuais tratadas pelos procedimentos rotineiros de atendimento e manutenção.

Diretrizes:

- monitoramento contínuo do sistema;
- atendimento às ocorrências conforme rotina;
- manutenção de registros operacionais usuais.

6.4. Nível 1 – Alerta Meteorológico

É ativado quando houver alerta meteorológico oficial para a área de atuação da CERCOS, indicando possibilidade de eventos climáticos com potencial de impacto ao sistema elétrico. Também poderá ser ativado preventivamente mediante avaliação técnica do COD, quando identificadas condições com potencial de agravamento operacional.

Esse nível tem caráter preventivo, preparando a organização para eventual agravamento da situação.

Diretrizes:

- intensificação do monitoramento meteorológico;
- definição de equipes em sobreaviso;
- verificação prévia da disponibilidade de recursos;
- alinhamento entre COD e Gerência.

6.4.1. Critérios internos de avaliação meteorológica

Para subsidiar a avaliação técnica do Centro de Operação da Distribuição (COD) quanto à necessidade de ativação do Nível 1 – Alerta Meteorológico, a CERCOS utiliza, como ferramenta de apoio, plataformas públicas de monitoramento e previsão meteorológica, com destaque para a plataforma Windy.

Os parâmetros avaliados referem-se exclusivamente a fenômenos meteorológicos com potencial de impacto direto sobre a rede elétrica de distribuição, tais como esforços mecânicos sobre estruturas, queda de galhos ou árvores, dificuldades de acesso, riscos à segurança das equipes e aumento da probabilidade de interrupções.

Os critérios apresentados a seguir constituem parâmetros internos de referência, não exaustivos, devendo ser analisados de forma conjunta, à luz da experiência operacional do COD e das características locais da área atendida.

Parâmetros de referência para avaliação do Nível 1 – Alerta Meteorológico		
Parâmetro (Windy)	**Valor de referência**	**Impacto potencial na rede elétrica**
Chuva acumulada (mm/24h)	≥ 30 mm	Encharcamento do solo, dificuldade de acesso, instabilidade de postes e estruturas
Chuva intensa (mm/h)	≥ 10 mm/h	Alagamentos pontuais, aumento do tempo de atendimento
Vento médio (km/h)	≥ 30 km/h	Esforços mecânicos contínuos sobre a rede
Rajadas de vento (km/h)	≥ 40 km/h	Queda de galhos, árvores e danos a condutores e estruturas
Descargas atmosféricas	Presença prevista	Risco de desligamentos, danos a equipamentos e riscos às equipes
Temperatura (°C)	Avaliação contextual	Influência indireta sobre carregamento da rede e condição operacional

Notas:

- A superação isolada ou combinada dos parâmetros acima pode justificar a ativação preventiva do Nível 1 – Alerta Meteorológico.
- A ativação poderá ocorrer mesmo quando os valores de referência não forem integralmente atingidos, desde que a avaliação técnica do COD identifique risco potencial de impacto à rede elétrica de distribuição.

6.5. Nível 2 – Contingência Operacional

O Nível 2 – Contingência Operacional caracteriza-se pela materialização de impactos relevantes à operação do sistema de distribuição ou pela existência de risco concreto de extrapolação dos padrões usuais de atendimento.

Para subsidiar a decisão quanto à ativação deste nível, a CERCOS adota critérios internos de referência baseados em condições operacionais observadas em tempo real, capacidade de resposta das equipes e impacto ao fornecimento de energia elétrica, considerando sempre a avaliação técnica do Centro de Operação da Distribuição (COD) e da Gerência de Distribuição.

Os parâmetros a seguir constituem referências orientativas, não exaustivas, devendo ser analisados de forma conjunta, à luz do cenário operacional e da evolução das ocorrências.

Parâmetros operacionais de referência para ativação do Nível 2		
Critério avaliado	**Parâmetro de referência**	**Impacto operacional associado**
Número de ocorrências simultâneas	≥ 3 ocorrências relevantes em curto intervalo	Pressão sobre a capacidade de despacho e atendimento
Tempo estimado de restabelecimento	Tendência de extrapolar prazos usuais	Risco de descumprimento de indicadores de qualidade
Capacidade das equipes	Equipes disponíveis insuficientes para atendimento imediato	Necessidade de mobilização ampliada
Condições de acesso	Acessos prejudicados (chuva, vias intransitáveis)	Atraso no deslocamento e atendimento
Impacto em serviços essenciais	Afetação de unidades críticas	Prioridade máxima e coordenação reforçada
Evolução meteorológica	Manutenção ou agravamento do evento climático	Alta probabilidade de novas ocorrências
Risco à segurança	Condições inseguras para atuação	Necessidade de replanejamento das ações

Notas:

- A ativação do Nível 2 – Contingência Operacional poderá ocorrer mesmo quando apenas parte dos critérios acima estiver presente, desde que a avaliação técnica do COD e da Gerência de Distribuição indique risco relevante à continuidade do fornecimento ou à capacidade de resposta operacional.
- Da mesma forma, a presença isolada de um critério não implica, obrigatoriamente, a ativação do Nível 2, devendo prevalecer a análise do cenário operacional como um todo.

6.6. Nível 3 – Situação de Emergência

O Nível 3 – Situação de Emergência caracteriza-se por evento crítico de grande impacto operacional e institucional, que compromete significativamente a capacidade normal de operação da CERCOS e exige mobilização extraordinária de recursos, coordenação ampliada e adoção de procedimentos regulatórios específicos.

A decisão pela ativação deste nível deverá considerar não apenas a quantidade de ocorrências, mas principalmente a extensão do impacto, a duração estimada das interrupções, a capacidade de resposta disponível e os riscos à segurança da população e das equipes.

Os critérios a seguir constituem referências orientativas, não exaustivas, devendo ser analisados de forma integrada, à luz da avaliação técnica do Centro de Operação da Distribuição (COD) e da Gerência de Distribuição.

Parâmetros de referência para ativação do Nível 3 – Situação de Emergência		
Critério avaliado	**Parâmetro de referência**	**Impacto caracterizador da emergência**
Extensão do impacto	Interrupções abrangendo múltiplos circuitos ou áreas relevantes	Comprometimento significativo do fornecimento
Número de unidades consumidoras afetadas	Percentual relevante da base atendida	Repercussão sistêmica e social
Duração estimada das interrupções	Restabelecimento previsto superior aos prazos usuais	Risco elevado de impacto regulatório
Capacidade operacional	Recursos próprios insuficientes para resposta	Necessidade de mobilização extraordinária
Natureza do evento	Evento climático severo ou desastre associado	Alto potencial de danos estruturais
Risco à segurança	Condições inseguras para equipes ou população	Prioridade absoluta à integridade física
Repercussão institucional	Necessidade de comunicação ampliada com Poder Público	Coordenação interinstitucional obrigatória

Notas:

- A ativação do Nível 3 – Situação de Emergência poderá ocorrer mesmo quando apenas parte dos critérios acima estiver presente, desde que a avaliação técnica indique comprometimento relevante da capacidade operacional normal da CERCOS.
- A decisão constitui ato formal de gestão, devendo ser devidamente registrada, fundamentada e comunicada às instâncias internas e externas aplicáveis, inclusive para fins de apuração do DISE.

6.7. Encerramento da contingência

O encerramento de qualquer nível de contingência deve ocorrer apenas após a normalização das condições operacionais, com registro formal do horário, responsável e justificativa, garantindo rastreabilidade e base para análise posterior. O encerramento não elimina a obrigatoriedade de consolidação dos registros, elaboração de relatório pós-evento e avaliação de oportunidades de melhoria.

7. GOVERNANÇA E CADEIA DE COMANDO

7.1. Finalidade da governança

A governança definida neste Plano de Contingência tem por finalidade assegurar clareza decisória, rapidez na resposta e responsabilidade institucional durante situações de contingência e emergência. A definição prévia de papéis evita conflitos de autoridade, decisões contraditórias e atrasos que possam ampliar os impactos ao fornecimento de energia elétrica.

A atuação da CERCOS em contingências deve obedecer a uma cadeia de comando clara, na qual cada nível possui atribuições específicas, complementares e não concorrentes.

7.2. Estrutura da cadeia de comando

A governança é estruturada em três níveis hierárquicos:

7.2.1. Nível Estratégico

O nível estratégico é composto pela Diretoria da CERCOS e possui caráter institucional e decisório de alto nível.

Responsabilidades:

- tomar ciência da declaração de Situação de Emergência;
- prestar apoio institucional às ações de resposta;
- deliberar sobre medidas extraordinárias, quando necessário;
- assegurar alinhamento institucional com entes externos relevantes.

7.2.2. Nível Tático

O nível tático é exercido pela Gerência de Distribuição de Energia Elétrica, sendo o principal responsável pela coordenação das ações em contingências.

Responsabilidades:

- declarar e encerrar os níveis de contingência 2 e 3;
- coordenar a mobilização de equipes, materiais e recursos;
- garantir a observância das exigências regulatórias;
- validar comunicações externas relevantes;
- supervisionar os registros e relatórios do evento.

7.2.3. Nível Operacional

O nível operacional é exercido pelo Centro de Operação da Distribuição (COD) e pelas equipes de campo, sendo responsável pela execução direta das ações.

Responsabilidades:

- despachar e acompanhar as ocorrências;
- executar as intervenções em campo;
- manter registros operacionais atualizados;
- reportar informações ao nível tático.

7.3. Substituição e continuidade decisória

Na ausência temporária do responsável por determinado nível, a autoridade será automaticamente exercida pelo cargo imediatamente superior na cadeia hierárquica, garantindo continuidade das decisões e evitando lacunas de comando.

8. PLANO DE AÇÃO OPERACIONAL *(D-1 / D / D+1)*

8.1. Diretrizes gerais do plano de ação

O Plano de Ação Operacional organiza a resposta da CERCOS às contingências em três momentos distintos, permitindo atuação preventiva, resposta coordenada e recuperação estruturada.

A divisão temporal facilita o planejamento, a execução e a avaliação das ações, assegurando rastreabilidade e aprendizado institucional.



8.2. Ações Pré-Evento – D-1

O período D-1 corresponde ao intervalo anterior à ocorrência prevista de eventos climáticos severos ou à identificação de condições que indiquem risco elevado ao sistema.

Diretrizes:

- antecipar decisões e mobilizações;
- reduzir o tempo de resposta no evento;
- garantir prontidão operacional.

8.3. Ações Durante o Evento – D

O período D corresponde à ocorrência efetiva do evento crítico ou da contingência operacional.

Diretrizes:

- garantir segurança das pessoas;
- priorizar restabelecimento de cargas essenciais;
- manter coordenação e comunicação contínuas.

8.4. Ações Pós-Evento – D+1

O período D+1 corresponde à fase de normalização e consolidação das ações após o restabelecimento do sistema.

Diretrizes:

- assegurar qualidade dos serviços executados;
- consolidar informações e registros;
- identificar oportunidades de melhoria.

9. ESTRUTURA OPERACIONAL E RECURSOS

9.1. Finalidade da estrutura operacional

A estrutura operacional definida neste Plano de Contingência tem por finalidade assegurar que a CERCOS disponha de recursos humanos, materiais e logísticos adequados para responder, de forma proporcional e eficiente, aos diferentes níveis de contingência.

A organização prévia dessa estrutura reduz o tempo de resposta, evita improvisações em momentos críticos e garante maior segurança às equipes envolvidas.

9.2. Estrutura de equipes

Para atendimento às ocorrências em situações de contingência e emergência, a CERCOS dispõe das seguintes categorias de equipes:

- **Equipes pesadas**: destinadas à construção, reconstrução e manutenção de redes desenergizadas, incluindo substituição de postes, estruturas e condutores;
- **Equipes leves**: destinadas ao atendimento emergencial, inspeções, recomposição pontual e restabelecimento inicial;
- **Equipes de linha viva**: destinadas a intervenções em redes energizadas, quando tecnicamente aplicável;
- **Equipes de manejo vegetal**: destinadas à poda, supressão e remoção de vegetação que ofereça risco à rede elétrica.

A mobilização das equipes ocorre de forma progressiva, conforme o nível de contingência declarado, podendo envolver reforço interno, contratação de apoio externo e/ou apoio dos cooperados.

9.3. Recursos materiais e logísticos

Os recursos materiais e logísticos compreendem, entre outros:

- frota de veículos leves e pesados;
- máquinas de apoio (guindauto, trator, entre outros);
- materiais críticos de rede (postes, transformadores, condutores, isoladores);
- equipamentos de proteção individual e coletiva;
- sistemas e equipamentos de comunicação.

A verificação da disponibilidade desses recursos deve ser intensificada a partir do Nível 1 – Alerta Meteorológico.

10. COMUNICAÇÃO INTERNA

10.1. Importância da comunicação interna

A comunicação interna é elemento central para o sucesso das ações de contingência, pois garante alinhamento entre decisão, coordenação e execução. Informações imprecisas ou atrasadas podem gerar retrabalho, riscos à segurança e ampliação dos impactos operacionais.

10.2. Fluxo de comunicação

O fluxo padrão de comunicação interna durante contingências obedece à seguinte hierarquia:

COD → Gerência de Distribuição → Diretoria

Esse fluxo não impede comunicações diretas em situações de urgência, devendo, entretanto, ser garantido o registro posterior das decisões tomadas.

10.3. Meios de comunicação

São utilizados, prioritariamente:

- rádio comunicação;
- telefone móvel;
- aplicativos corporativos de mensagens.

Todos os meios devem permanecer operacionais durante contingências.

11. COMUNICAÇÃO COM CONSUMIDORES

11.1. Princípios da comunicação com consumidores

A comunicação com os consumidores durante contingências deve observar os princípios da transparência, tempestividade e clareza, reduzindo incertezas, prevenindo reclamações e fortalecendo a relação de confiança com a cooperativa.

11.2. Prazos de comunicação

A CERCOS compromete-se a:

- comunicar os consumidores em até 15 minutos após a identificação da causa da interrupção; ou
- no máximo, em até 1 hora após o reconhecimento da ocorrência, mesmo que a causa ainda não esteja plenamente identificada.

Em situações excepcionais que impeçam o cumprimento integral dos prazos, as comunicações deverão ser realizadas tão logo seja tecnicamente possível, com a devida justificativa e registro.

11.3. Canais de comunicação

São utilizados, conforme disponibilidade:

- SMS;
- aplicativos de mensagens;
- sítio eletrônico institucional;
- outros canais institucionais de atendimento.

Caso algum canal esteja indisponível, deve-se utilizar canal alternativo, mantendo o princípio da tempestividade.

11.4. Conteúdo mínimo das comunicações

As comunicações devem conter, sempre que possível:

- causa da interrupção ou informação preliminar;
- áreas afetadas;
- número estimado de unidades consumidoras;
- previsão de restabelecimento ou status da ocorrência;
- orientações relevantes à população, quando aplicável.

12. COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO

12.1. Finalidade da comunicação institucional

A comunicação com o Poder Público tem por finalidade assegurar coordenação institucional, apoio logístico e alinhamento de ações em situações de emergência, especialmente quando houver impactos à segurança pública, mobilidade urbana ou serviços essenciais.

12.2. Situações que exigem comunicação

A comunicação com o Poder Público deve ocorrer, no mínimo, quando:

- houver declaração de Situação de Emergência;
- o evento afetar serviços públicos essenciais;
- houver necessidade de apoio institucional para manejo vegetal, acessos ou segurança.

12.3. Conteúdo da comunicação

A comunicação institucional deve conter:

- descrição resumida do evento;
- áreas e serviços afetados;
- medidas adotadas pela CERCOS;
- previsão estimada de duração;
- forma de contato institucional.

13. MANEJO VEGETAL EM CONTINGÊNCIA

13.1. Importância do manejo vegetal em situações de contingência

A interferência da vegetação na rede elétrica constitui uma das principais causas de interrupções no fornecimento de energia elétrica, especialmente durante eventos climáticos severos. Em situações de contingência e emergência, o manejo vegetal assume caráter prioritário e estratégico, estando diretamente relacionado à segurança das pessoas, à integridade das instalações e à rapidez no restabelecimento do serviço.

Este plano estabelece diretrizes específicas para atuação em manejo vegetal durante contingências, assegurando que as ações sejam realizadas de forma coordenada, segura, ambientalmente responsável e em conformidade com as autorizações vigentes.

13.2. Atuação em caráter emergencial

Em situações em que a vegetação represente risco iminente à rede elétrica ou à segurança da população, a CERCOS poderá executar ações emergenciais de poda, supressão ou remoção de árvores e galhos, priorizando:

- a eliminação do risco imediato;
- o restabelecimento do fornecimento;
- a proteção das equipes e de terceiros.

Sempre que necessário, a atuação será realizada em articulação com o Poder Público municipal, respeitando os limites legais e ambientais aplicáveis.

13.3. Destinação de resíduos vegetais

Os resíduos oriundos das ações de manejo vegetal deverão ser destinados conforme:

- autorizações ambientais vigentes;
- locais definidos pelo Poder Público municipal;
- procedimentos internos de registro e controle.

A destinação adequada dos resíduos é parte integrante do processo de contingência e deve ser registrada para fins de rastreabilidade.

14. SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA E DISE

14.1. Caracterização da Situação de Emergência

A Situação de Emergência corresponde ao nível máximo de contingência e é caracterizada por evento crítico de grande impacto, que compromete significativamente a operação do sistema de distribuição, exigindo mobilização extraordinária de recursos, coordenação institucional e tratamento regulatório específico.

A declaração de Situação de Emergência não tem caráter meramente formal, mas operacional e regulatório, devendo ser fundamentada e devidamente registrada.

14.2. Declaração formal da emergência

A Situação de Emergência será declarada pela Gerência de Distribuição de Energia Elétrica, com ciência da Diretoria, devendo conter, no mínimo:

- data e hora de início;
- descrição do evento crítico;
- áreas afetadas;
- justificativa técnica para a declaração.

Essa declaração fundamenta a adoção de procedimentos diferenciados e a apuração do indicador DISE.

A declaração constitui ato formal de gestão, devendo ser registrada e arquivada para fins regulatórios.

14.3. DISE – Duração da Interrupção Individual em Situação de Emergência

Durante a Situação de Emergência, a CERCOS deverá manter registros específicos que permitam a correta apuração do DISE, conforme estabelecido no PRODIST.

Esses registros são essenciais para:

- avaliação da duração das interrupções;
- eventual aplicação de compensações;
- fiscalização regulatória;
- análise posterior do desempenho operacional.

14.4. Encerramento da Situação de Emergência

O encerramento da Situação de Emergência deverá ser formalizado pela Gerência, com:

- data e hora do encerramento;
- justificativa técnica;
- consolidação das informações do evento.

15. REGISTROS, RELATÓRIOS E EVIDÊNCIAS

15.1. Importância dos registros

Os registros constituem elemento fundamental para a rastreabilidade das ações, avaliação do desempenho operacional, melhoria contínua e atendimento às exigências de fiscalização.

A ausência ou fragilidade de registros pode ampliar riscos regulatórios e dificultar a defesa da cooperativa em processos de apuração.

15.2. Tipos de registros

Devem ser mantidos, no mínimo:

- ordens de serviço;
- registros de despacho e atendimento;
- comunicações internas e externas realizadas;

- registros de mobilização de equipes e recursos;
- relatórios pós-evento;
- documentos relacionados ao DISE.

Esses registros deverão ser mantidos por prazo mínimo de cinco anos.

16. TREINAMENTOS, SIMULAÇÕES E MELHORIA CONTÍNUA

16.1. Treinamentos

A CERCOS promoverá treinamentos periódicos, com frequência mínima anual, voltados à capacitação das equipes envolvidas nas ações de contingência e emergência.

Os treinamentos devem abordar:

- procedimentos operacionais;
- comunicação e cadeia de comando;
- segurança do trabalho;
- lições aprendidas em eventos anteriores.

16.2. Simulações

Sempre que possível, serão realizadas simulações de mesa, com o objetivo de testar fluxos decisórios, comunicação e coordenação entre áreas, permitindo ajustes antes da ocorrência de eventos reais.

16.3. Melhoria contínua

Após eventos relevantes, deverão ser avaliadas as ações executadas, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria, que subsidiarão revisões futuras deste plano.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Plano de Contingência entra em vigor em 31 de maio de 2026, permanecendo válido até revisão formal, sendo de observância obrigatória por todas as áreas da CERCOS envolvidas na operação, manutenção, atendimento e gestão institucional.

O plano deverá ser revisado sempre que houver alterações relevantes nas condições operacionais, territoriais ou regulatórias.

O presente plano possui versão interna completa e versão pública resumida, respeitadas as disposições legais e regulatórias.

ANEXO I
PLANO ESPECIAL DE OPERAÇÃO NO PERÍODO DE NATAL E ANO NOVO

1. OBJETIVO

Estabelecer procedimentos operacionais especiais para garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica e o atendimento adequado às ocorrências durante o período festivo de Natal e Ano Novo.

2. PERÍODO DE APLICAÇÃO

Aplica-se aos seguintes dias:

- 24 de dezembro
- 25 de dezembro
- 31 de dezembro
- 1º de janeiro

Durante essas datas, a operação será considerada em estado de prontidão reforçada.

3. ENQUADRAMENTO OPERACIONAL

- Operação considerada, no mínimo, em Nível 1 – Alerta Operacional;
- A elevação para Nível 2 – Contingência Operacional ou Nível 3 – Situação de Emergência ocorrerá conforme critérios do Plano de Contingência.

4. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL

4.1. Pessoal

- Manutenção de equipes operacionais em sobreaviso;
- Disponibilidade de equipes leves para atendimento emergencial;
- Possibilidade de acionamento de equipes pesadas e de manejo vegetal;
- Funcionamento do Centro de Operação da Distribuição (COD).

4.2. Recursos

- Veículos operacionais disponíveis;
- Materiais críticos de rede;
- Equipamentos de proteção;
- Meios de comunicação operacionais.

5. ATENDIMENTO ÀS OCORRÊNCIAS

- Atendimento prioritário às ocorrências registradas;
- Priorização de serviços essenciais e situações de risco à segurança;
- Mobilização de recursos conforme gravidade e impacto da ocorrência.

6. COMUNICAÇÃO

- Comunicação aos consumidores conforme prazos e critérios do Plano de Contingência;
- Comunicação ao Poder Público quando a ocorrência extrapolar o atendimento rotineiro ou caracterizar contingência relevante.

7. REGISTROS

- Todas as ocorrências deverão ser registradas normalmente;
- Ao final do período festivo, deverá ser realizada consolidação das ocorrências para avaliação interna.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Plano Especial integra o Plano de Contingência da CERCOS e deve ser aplicado obrigatoriamente durante os períodos de Natal e Ano Novo.

Em atendimento ao disposto no item 141 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025, a CERCOS mantém relação atualizada de responsáveis e respectivos contatos telefônicos para atuação em situações de contingência e emergência.

Por se tratar de informação de uso interno e sensível sob os aspectos de segurança operacional e proteção de dados pessoais, a relação nominal de contatos integra Anexo Interno Restrito, mantido e atualizado pela área responsável, disponível para pronta utilização sempre que necessário.

ANEXO II - CHECKLISTS

ABERTURA DE TURNO / SITUAÇÃO INICIAL – COD

Data:_____/_____/_____ Hora: ____:_____	
Turno: ☐ A (00:00h as 12:00h) ☐ B (12:00h as 00:00h)	
1. Situação geral do sistema: ☐ Operação normal ☐ Pequenas ocorrências isoladas ☐ Sistema em atenção ☐ Contingência em andamento ☐ Situação de emergência	2. Alerta meteorológico: ☐ Não há alerta ☐ Alerta vigente – baixo impacto ☐ Alerta vigente – impacto moderado ☐ Alerta vigente – alto impacto Fonte do alerta (se houver): _____
3. Nível de contingência no início do turno: ☐ Nível 0 – Operação Normal ☐ Nível 1 – Alerta Meteorológico ☐ Nível 2 – Contingência Operacional ☐ Nível 3 – Situação de Emergência Horário da declaração: ____:____ Quem declarou: ☐ COD ☐ Gerência	4. Observações iniciais: _____ _____ _____ _____ _____ _____
Ass. Responsável pelo COD: _____	

ENCERRAMENTO / FECHAMENTO DO TURNO – COD

1. Situação ao final do turno: ☐ Operação normal ☐ Pequenas ocorrências isoladas ☐ Sistema em atenção ☐ Contingência em andamento ☐ Situação de emergência	2. Nível de contingência ao final do turno: ☐ Nível 0 – Operação Normal ☐ Nível 1 – Alerta Meteorológico ☐ Nível 2 – Contingência Operacional ☐ Nível 3 – Situação de Emergência
3. Relatório pós-evento: ☐ Não necessário ☐ Necessário – responsável: _____	4. Observações finais: _____ _____ _____ _____
Ass. do responsável pelo COD: _____	
Ciente do próximo responsável pelo COD: _____	

ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL (DURANTE O TURNO) - COD

Preencher sempre que houver mudança de nível de contingência

Data: ____ / ____ / _____ Hora:____:____	
Ass. do responsável pelo COD: _____	
1. Nível de contingência anterior: ☐ Nível 0 – Operação Normal ☐ Nível 1 – Alerta Meteorológico ☐ Nível 2 – Contingência Operacional ☐ Nível 3 – Situação de Emergência	2. Nível de contingência posterior: ☐ Nível 0 – Operação Normal ☐ Nível 1 – Alerta Meteorológico ☐ Nível 2 – Contingência Operacional ☐ Nível 3 – Situação de Emergência
3. Ocorrências: ☐ Não há ocorrências relevantes ☐ Ocorrências pontuais ☐ Múltiplas ocorrências simultâneas Áreas afetadas: _____ _____ _____	4. Impacto em serviços essenciais: ☐ Não ☐ Sim – Saúde ☐ Sim – Saneamento ☐ Sim – Telecom ☐ Sim – Outros: _____ _____
5. Equipes: ☐ Equipes leves em campo ☐ Equipes pesadas em campo ☐ Equipes em sobreaviso - Limitações encontradas (se houver): _____ _____	6. Avaliação do COD: ☐ Situação sob controle ☐ Atenção – monitorar evolução ☐ Risco de agravamento Observações: _____ _____
7. Comunicação com consumidores: ☐ Não necessária ☐ Realizada Se realizada: ☐ Dentro do prazo ☐ Fora do prazo Canal utilizado: ☐ SMS ☐ WhatsApp ☐ Site ☐ Outro Horário: ____:____	8. Comunicação com Poder Público: ☐ Não necessária ☐ Realizada Se realizada: ☐ Dentro do prazo ☐ Fora do prazo Canal utilizado: ☐ SMS ☐ WhatsApp ☐ Site ☐ Outro Horário: ____:____
9. Declaração de emergência: ☐ Não aplicável ☐ Situação de Emergência declarada Horário: ____:____	10. DISE: ☐ Não aplicável ☐ Registros específicos iniciados ☐ Em acompanhamento

DECLARAÇÃO PARA O NÍVEL 3 – GERENCIAL

Data: ____ / ____ / _____ Horário da declaração:____:____	
1. Caracterização do evento: ☐ Evento climático severo ☐ Falha operacional de grande impacto ☐ Evento externo ao sistema elétrico ☐ Outro: _____ _____ _____	2. Avaliação do impacto operacional: ☐ Múltiplos circuitos afetados ☐ Área relevante da permissão afetada ☐ Número expressivo de unidades consumidoras sem energia ☐ Tempo estimado de restabelecimento elevado ☐ Capacidade operacional normal comprometida
3. Avaliação de recursos: ☐ Recursos próprios suficientes ☐ Recursos próprios insuficientes ☐ Necessidade de mobilização extraordinária ☐ Necessidade de apoio externo	4. Segurança: ☐ Risco à segurança das equipes ☐ Risco à segurança da população ☐ Necessidade de replanejamento das ações por segurança
5. Comunicação e repercussão institucional: ☐ Comunicação ampliada com consumidores necessária ☐ Comunicação com Poder Público necessária ☐ Potencial repercussão institucional relevante ☐ Diretoria comunicada ☐ COD comunicado ☐ Registros específicos para DISE iniciados	6. Justificativa técnica resumida: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
Ass. Gerente de Distribuição: _____	

ENCERRAMENTO DO NÍVEL 3 - GERENCIAL

Data: ____ / ____ / _____ Horário da avaliação:____:____	
1. Condições para encerramento: ☐ Sistema substancialmente restabelecido ☐ Capacidade operacional normal recuperada ☐ Não há risco iminente de novas ocorrências ☐ Situação de segurança normalizada	☐ COD comunicado ☐ Diretoria comunicada ☐ Comunicação final aos consumidores realizada (se aplicável) ☐ Consolidação dos registros iniciada ☐ Relatório pós-evento determinado
Resumo técnica: _____ _____ _____ _____	
Ass. Gerente de Distribuição: _____	