

SUMÁRIO

1. OBJETIVOS.....	2
2. ÂMBITO	2
3. CONCEITOS	2
4. NORMAS APLICÁVEIS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5. INSTRUÇÕES GERAIS / PROCEDIMENTOS	2
6. ALTERAÇÕES	6
7. REGISTROS NÃO SISTÊMICOS (CONTROLE)	6
8. ANEXOS	6

1. OBJETIVOS

Estabelecer diretrizes, responsabilidades e procedimentos operacionais para atuação em situações de contingência que possam comprometer a continuidade, a qualidade e a segurança do fornecimento de energia elétrica no sistema de distribuição da DME Distribuição S.A. – DMED. O plano visa minimizar os impactos decorrentes de eventos críticos, assegurar resposta rápida e coordenada, garantir a segurança dos colaboradores e da população, definir critérios de mobilização de recursos e estabelecer procedimentos de comunicação entre áreas internas, consumidores, órgãos públicos e empresas contratadas.

2. ÂMBITO

Este Plano aplica-se a todas as áreas técnicas, operacionais e administrativas da DMED envolvidas direta ou indiretamente nas atividades de resposta à operação, manutenção e atendimento emergencial relacionadas ao sistema elétrico de distribuição. As disposições aqui estabelecidas também se aplicam às empresas terceirizadas contratadas para execução de serviços operacionais, manutenção, construção e apoio emergencial.

3. CONCEITOS

3.1. COSD: Centro de Operação do Sistema de Distribuição.

3.2. Contingência: Situação anormal que comprometa ou possa comprometer a operação do sistema elétrico, causando interrupções ou degradação do fornecimento de energia elétrica.

3.3. Evento Crítico: Ocorrência de grande impacto operacional decorrente de fenômenos climáticos, acidentes, falhas de equipamentos, queimadas, vegetação, descargas atmosféricas ou outros eventos extraordinários.

3.4. Plano de Contingência: Documento que estabelece diretrizes e ações para resposta estruturada a eventos críticos e emergenciais.

3.5. Serviços Essenciais: Unidades consumidoras classificadas conforme regulamentação vigente do PRODIST.

3.6. Consumidores de Autonomia Limitada: Consumidores que dependem de equipamentos elétricos essenciais à preservação da vida.

4. NORMAS APLICÁVEIS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021 – PRODIST;

4.2. Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;

4.3. Normas técnicas da ABNT aplicáveis ao setor elétrico;

4.4. Procedimentos internos de operação, manutenção e segurança da DMED;

4.5. Planos de emergência municipais e protocolos da Defesa Civil;

4.6. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

5. INSTRUÇÕES GERAIS / PROCEDIMENTOS

5.1. As ações de contingência são regidas de forma a priorizar a segurança dos colaboradores, consumidores e da população, observando integralmente os procedimentos operacionais, normas técnicas e requisitos de segurança aplicáveis.

5.2. O COSD realizará o monitoramento periódico e contínuo das condições climáticas e meteorológicas, emitindo alertas antecipados às equipes internas e terceirizadas sobre riscos iminentes, acompanhando indicadores de interrupção, volume de reclamações e alertas climáticos.

5.3. Sempre que identificadas condições de risco relevantes, as áreas operacionais deverão ser previamente comunicadas para adoção das medidas preventivas necessárias, incluindo reforço de equipes, mobilização de materiais e acionamento de empresas terceirizadas.

5.4. Níveis de contingência

5.5. Os níveis de contingência são definidos por critérios objetivos vinculados à severidade meteorológica, ao volume de ocorrências e ao impacto na rede. A mobilização de recursos adicionais ocorrerá de forma progressiva e será garantida de maneira ininterrupta, inclusive em feriados, finais de semana e dias não úteis.

5.6. Em situações de baixa complexidade, os atendimentos serão realizados pelas equipes de plantão normalmente disponíveis. Em situações de maior impacto operacional, poderão ser acionadas equipes de manutenção, sobreaviso, construção e empresas terceirizadas.

5.7. Nos casos classificados como crise operacional, a distribuidora poderá mobilizar todos os recursos disponíveis, inclusive mediante atuação extraordinária em finais de semana, feriados e horários noturnos.

5.8. Divisão dos Níveis em Horário Comercial

5.8.1. O acionamento das equipes em horário comercial seguirá critérios associados ao tempo de registro e ao volume acumulado de reclamações por falta de energia:

Nível	Equipe	Área responsável	Quantidade de equipes
01	Equipes de Emergência Leve (Plantões)	Supervisão de Operação da Distribuição	Escala Normal
02	Equipes de Manutenção de Rede	Supervisão de Manutenção da Distribuição	05 Equipes
03	Supervisão de Linhas e Redes	Gerência de Projetos	04 Equipes
04	Equipes de Construção	Empreiteira	03 Equipes c/ 07 eletricitistas cada

5.9. Divisão dos Níveis Fora do Horário Comercial

5.9.1. O acionamento das equipes fora do horário comercial seguirá critérios associados ao tempo de registro e ao volume acumulado de reclamações por falta de energia:

Nível	Equipe	Área responsável	Quantidade de equipes
01	Equipes de Emergência Leve (Plantões)	COSD	Escala Normal
02	Equipes de Sobreaviso Emergência Leve (Empreiteira)	COSD	01 Equipe
03	Equipes de Sobreaviso (DMED)	COSD	02 Equipes
04	Equipes de Manutenção de Rede	Supervisão de Manutenção da Distribuição	03 Equipes
05	Equipes de Construção	Empreiteira	01 Equipe

5.10. Mobilização de recursos

5.10.1. A mobilização de recursos será coordenada pelo COSD em conjunto com a Supervisão de Operação da Distribuição, observando os critérios técnicos e a evolução das ocorrências registradas no sistema elétrico

- 5.10.2.** Poderão ser mobilizados veículos operacionais, caminhões cesto aéreo, materiais estratégicos, equipes próprias, equipes terceirizadas e equipes de sobreaviso, conforme necessidade operacional.
- 5.10.3.** As empresas terceirizadas deverão disponibilizar recursos conforme os contratos vigentes e as condições estabelecidas para atendimento emergencial.

5.11. Procedimentos operacionais

- 5.11.1.** Os operadores do COSD deverão monitorar continuamente os registros de reclamações de falta de energia, priorizando atendimentos relacionados a riscos à vida, serviços essenciais, hospitais, unidades de saúde e consumidores dependentes de equipamentos elétricos indispensáveis à preservação da vida.
- 5.11.2.** As reclamações originadas de uma mesma localidade, ramal, transformador ou trecho de rede deverão ser associadas sempre que possível, evitando acionamentos desnecessários e permitindo maior eficiência operacional.
- 5.11.3.** As equipes de apoio serão acionadas progressivamente conforme o aumento do número de ocorrências e o tempo de interrupção registrado, observando os critérios operacionais definidos pela supervisão responsável.

5.12. Alocação de Equipes Próprias

- 5.12.1.** O acionamento das equipes está vinculado a quantidade de reclamações e o tempo que o consumidor está sem energia elétrica
- 5.12.2.** O Centro de Operação de Distribuição e os Supervisores de cada nível, avaliará a quantidade de equipes a ser acionada para compor o plano de contingência.

5.13. Alocação de Equipes Terceirizadas

- 5.13.1.** A empresa terceirizada disponibilizará 03 (três) equipes com 07 (sete) eletricitas cada. Cada equipe dispõe de 01 (um) caminhão com 07 (sete) eletricitas.

5.14. Acionamento de Equipe de Apoio para Atendimento em Dias Críticos

- 5.14.1.** Os procedimentos abaixo serão adotados em situações de onde houver grande número de reclamações de falta de energia em pontos isolados ao longo da rede de distribuição, tais como ramais primários e secundários.

5.15. Acionamento das Equipes de Apoio Horário Comercial

- 5.15.1.** O(s) Operador(es) do Centro de Operação de Distribuição deverá(ão) atentar para os registros de reclamações de falta de energia que forem despachadas para o COSD, via Call Center, seguindo as seguintes premissas por tempo registro de reclamações:

Minutos	Quantidade de Reclamações	Acionar qual Equipe (Nível)?	Responsável	Equipes Alocadas no atendimento
De 1 minuto à 10 minutos	Registro de até 04 reclamações	Acionar Equipe Nível 01	COSD	Equipe Nível 01
De 10 minuto à 20 minutos	Registro de até 08 reclamações (acumuladas com a anterior)	Acionar Equipe Nível 02	COSD comunicar ao Supervisor de Manutenção da Distribuição para que	Equipes Nível 01 e 02

			solicite a equipe trabalho nível 2	
De 20 minuto à 30 minutos	Registro de até 16 reclamações (acumuladas com a anterior)	Acionar Equipe Nível 03	COSD comunicar à Gerência de Projetos para que solicite a equipe trabalho nível 3	Equipes Nível 01, 02 e 03
Em casos extremos	--	Acionar Equipe Nível 04	COSD comunicar à Empreiteira para que solicite a equipe trabalho nível 4	Todos os Níveis

5.16. Acionamento das Equipes de Apoio Fora do Horário Comercial

5.16.1. O(s) Operador(es) do Centro de Operação de Distribuição deverá(ão) atentar para os registros de reclamações de falta de energia que forem despachadas para o COSD, via Call Center, seguindo as seguintes premissas por tempo registro de reclamações:

Minutos	Quantidade de Reclamações	Acionar qual Equipe (Nível)?	Responsável	Equipes Alocadas no atendimento
De 1 minuto à 10 minutos	Registro de até 04 reclamações	Acionar Equipe Nível 01	COSD	Equipe Nível 01
De 10 minuto à 20 minutos	Registro de até 08 reclamações (acumuladas com a anterior)	Acionar Equipe Nível 02	COSD	Equipes Nível 01 e 02
De 20 minuto à 40 minutos	Registro até 12 reclamações (acumuladas com a anterior)	Acionar Equipe Nível 03	COSD	Equipes Nível 01, 02 e 03
De 40 minuto à 50 minutos	Registro acima de 12 reclamações (acumuladas com a anterior)	Acionar Equipe Nível 04	COSD comunicar à Supervisão de Manutenção da Distribuição para que solicite a equipe trabalho nível 4	Equipes Nível 01, 02, 03 e 04
Em casos extremos	--	Acionar Equipe Nível 04	COSD comunicar à Empreiteira para que solicite a equipe trabalho nível 4	Todos os Níveis

5.17. Comunicação

5.17.1. A comunicação entre as áreas operacionais deverá ocorrer por meio dos canais corporativos disponibilizados pela distribuidora, incluindo rádio operacional, telefonia móvel, sistemas corporativos e aplicativos institucionais.

5.17.2. As informações relativas às interrupções deverão ser disponibilizadas aos consumidores por meio dos canais oficiais da distribuidora, contendo, sempre que possível, a provável causa da interrupção, área afetada e previsão estimada para restabelecimento do fornecimento.

5.17.3. Em situações críticas, deverão ser mantidos canais de comunicação com órgãos públicos, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, prefeituras municipais e demais autoridades competentes.

5.18. Registros e Relatórios

- 5.18.1.** Todas as ocorrências relevantes deverão possuir registros operacionais contendo informações relativas ao horário do evento, áreas afetadas, quantidade de consumidores interrompidos, equipes mobilizadas, ações executadas e tempo de restabelecimento.
- 5.18.2.** Após eventos críticos relevantes, deverá ser realizada análise técnica visando avaliar a efetividade das ações executadas, identificar oportunidades de melhoria e atualizar os procedimentos operacionais, quando necessário.

5.19. Treinamentos e Revisão do Plano

- 5.19.1.** Será promovido treinamentos periódicos e simulações operacionais com o objetivo de capacitar as equipes, validar os procedimentos estabelecidos e garantir a melhoria contínua do processo de resposta às contingências.
- 5.19.2.** Este Plano de Contingência deverá ser revisado sempre que houver alterações operacionais relevantes, mudanças regulatórias ou após a ocorrência de eventos críticos significativos, respeitando periodicidade máxima de 12 meses.

6. ALTERAÇÕES

Não aplicável.

7. REGISTROS NÃO SISTÊMICOS (CONTROLE)

Não aplicável.

8. ANEXOS

Não aplicável.