

DEMEI

***Departamento Municipal de
Energia de Ijuí***

NGD-09

Plano de Contingência

Norma

VERSÃO 1.0

Impressão não controlada

NORMAS DEMEI

Plano de Contingência

NGD – 09

N - Norma

G – Diretoria Geral

D – DEMEI

Elaboração

Marcelo Weber Fuhrmann – Eletrotécnico

Sandro Alberto Bock – Engenheiro Eletricista

Fernando Xisto Fruetti – Eletricista Montador

Rosiclei Aparecida Damião – Supervisora Comercial

Roselaine Fátima Meinerz de Melo – Técnica de Segurança do Trabalho

Joana Garcia Câmara – Estagiária de Engenharia Elétrica

Lista de Revisões

Revisão	Motivo da Revisão	Data de Aprovação	Instrumento de Aprovação
1.0	Norma original	23/12/2025	Portaria nº 163/2025

Sumário

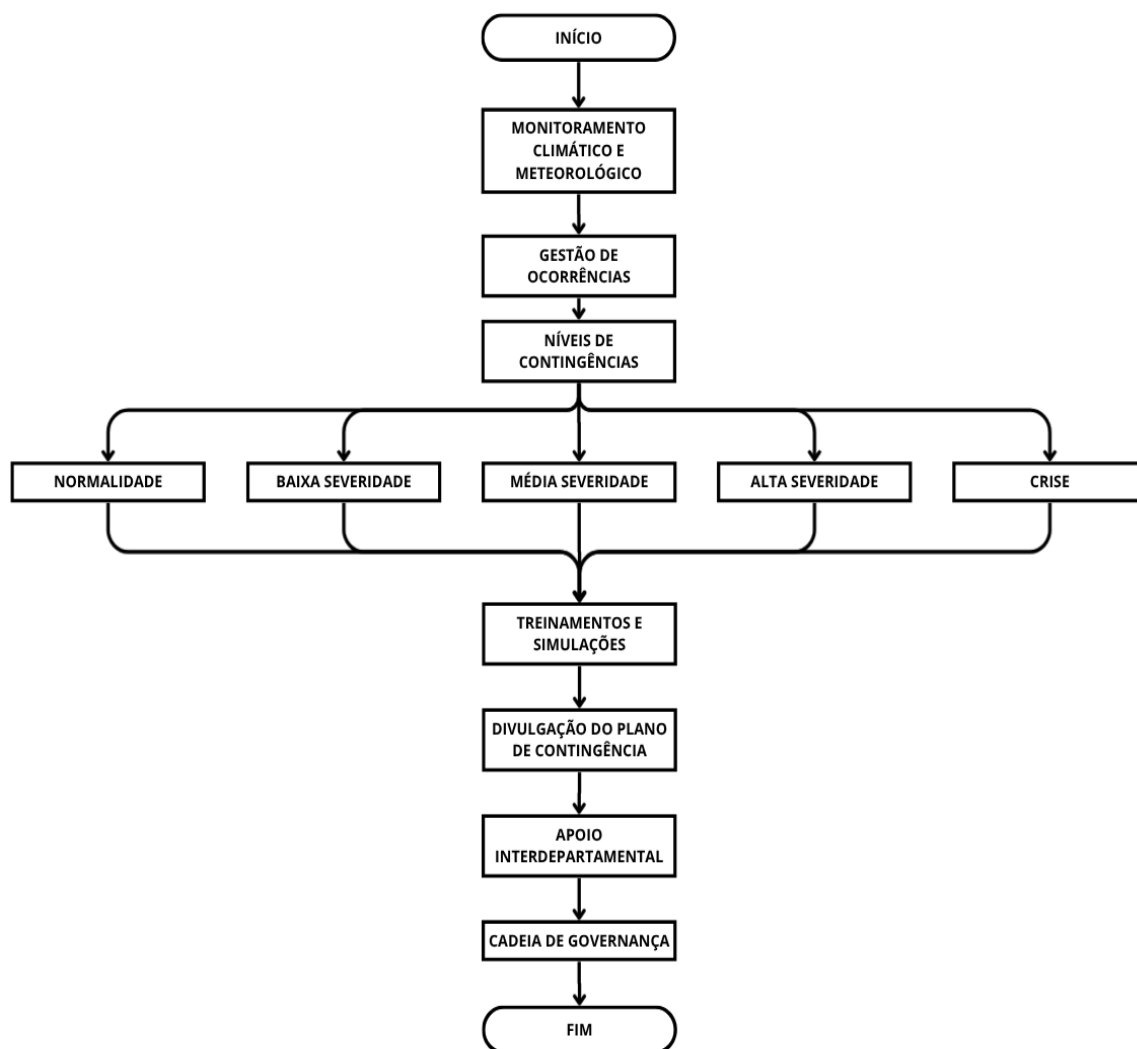
1 Objetivo do documento	6
2 Fluxograma	6
3 Detalhamento do documento	7
3.1 Monitoramento Climático e Meteorológico	7
3.1.1 Mobilização de Recursos	8
3.1.2 Comunicação Interna e Externa	8
3.2 Gestão de Ocorrências	9
3.3 Níveis de Contingências	11
3.3.1 Nível de Normalidade – Protocolo Branco	11
3.3.1.1 Mobilização de Recursos	11
3.3.1.2 Atendimento ao Consumidor	12
3.3.1.3 Comunicação Interna	12
3.3.1.4 Relatórios e Documentação	12
3.3.2 Nível de Baixa Severidade – Protocolo Amarelo	13
3.3.2.1 Mobilização de Recursos	13
3.3.2.2 Atendimento ao Consumidor	13
3.3.2.3 Comunicação Interna	13
3.3.2.4 Relatórios e Documentação	14
3.3.3 Nível de Média Severidade – Protocolo Laranja	14
3.3.3.1 Mobilização de Recursos	14
3.3.3.2 Atendimento ao Consumidor	15
3.3.3.3 Comunicação Interna	15
3.3.3.4 Relatórios e Documentação	15
3.3.4 Nível de Alta Severidade – Protocolo Vermelho	16
3.3.4.1 Mobilização de Recursos	16
3.3.4.2 Atendimento ao Consumidor	16
3.3.4.3 Comunicação Interna	17
3.3.4.4 Relatórios e Documentação	17

3.3.5 Nível de Crise	18
3.3.5.1 Mobilização de Recursos	18
3.3.5.2 Atendimento ao Consumidor	18
3.3.5.3 Comunicação Interna	19
3.3.5.4 Relatórios e Documentação	19
3.4 Coordenação com Órgãos Externos	20
3.5 Requisitos para o Atendimento ao Consumidor	20
3.6 Treinamentos e Simulações	20
3.7 Divulgação do Plano de Contingência	21
3.8 Apoio Interdepartamental	21
3.8.1 Setor de Tecnologia da Informação	21
3.8.2 Setor de Recursos Humanos	22
3.8.3 Setor de Compras, Almoxarifado e Frotas	22
3.9 Sala de Crise	23
3.9.1 Localização	24
3.10 Cadeia de Governança	25
3.10.1 Comitê Estratégico de Contingência e Crise	25
3.10.2 Coordenação Central de Contingência e Crise	25
3.10.3 Equipes de Campo e Atendimento aos Consumidores	26
4 Análise de Riscos	26
5 Revisão do Plano de Contingência	27
6 Referências	27

1 Objetivo do documento

Esta Norma tem por objetivo estabelecer as regras a serem adotadas pelo Departamento Municipal de Energia de Ijuí – Demei, para garantir a preparação, prevenção, resposta e recuperação diante de eventos climáticos severos, assegurando continuidade operacional, segurança dos servidores e da população e qualidade no atendimento ao consumidor.

2 Fluxograma



3 Detalhamento do documento

3.1 Monitoramento Climático e Meteorológico

O DEMEI deve manter um processo contínuo, estruturado e integrado de monitoramento climático e meteorológico, com o objetivo de identificar condições atmosféricas adversas que possam impactar a operação do sistema elétrico de distribuição.

O monitoramento deve ser realizado de forma ininterrupta pelo Centro de operação da Distribuição – COD por meio de plataforma especializada, provedores certificados de dados meteorológicos, sistemas de alerta oficial (Defesa Civil, INMET, CEMADEN, RedeMet) e modelos preditivos de empresa especializada. Com base nos alertas recebidos, o COD deverá dar início aos protocolos de contingência esperada, conforme a Tabela 1:

Tabela 1 - Protocolos de Contingência Esperada

Dados de Previsão	Nível de Contingência Esperada				
	Normalidade (Branco)	Baixa Severidade (Amarelo)	Média Severidade (Laranja)	Alta Severidade (Vermelho)	Crise (Preto)
Velocidade do Vento	-	< 60 km/h	60 – 100 km/h	100 – 180 km/h	> 180km/h
Números de Interrupções e Consumidores Interrompidos Esperados					
Número de Interrupções Médias Esperadas	3	4	6	10	> 16
Número Médio de UCs Atingidas	0 - 400	< 400	400 – 500	500 - 4000	> 4.000
Ações Mínimas Necessárias (Sobreaviso de Pessoal)					
Equipe Leve*	-	1	2	3	Todas
Equipe Pesada**	-	-	1	2	Todas
Atendimento	-	1	2	3	Todas
Comunicação***	-	Sim	Sim	Sim	Sim
Logística****	-	-	-	Sim	Sim
Segurança *****	-	-	-	Sim	Sim
Engenharia *****	-	-	-	Sim	Sim
Auxílio Externo	-	-	-	-	Notificar

Obs:

*Equipe composta por pelo mínimo 2 eletricitas;

** Equipe composta pelo mínimo de 1 operador de guindauto e 2 eletricitas;

*** Compreende responsável pela comunicação externa do DEMEI;

**** Compreende os responsáveis pelo Almojarifado do DEMEI;

***** Compreende a responsável pela Segurança do Trabalho do DEMEI;

***** Compreende o responsável técnico do DEMEI.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 7 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	-------------------

3.1.1 Mobilização de Recursos

Com base nos dados e previsões climáticas monitoradas, a distribuidora deve implementar ações preventivas capazes de reduzir a probabilidade de falhas na rede, mitigar impactos ao fornecimento e aumentar a resiliência operacional. A partir do início do protocolo de contingência esperada, o Responsável pelo COD do DEMEI deverá emitir a documentação necessária para comunicar os servidores do regime de sobreaviso e das condições operacionais esperadas para o período de contingência esperada.

A mobilização prévia de equipes de manutenção, emergência e apoio logístico, deve estar de acordo com o nível de contingência identificado, devendo prever também a disponibilização antecipada de materiais e equipamentos críticos (cabos, postes, transformadores, religadores, geradores, EPIs e ferramentas especiais), assim como a redistribuição estratégica de equipes.

3.1.2 Comunicação Interna e Externa

A partir do conhecimento do protocolo de contingência esperada, o responsável de Comunicação do DEMEI deverá acionar os protocolos de comunicação do DEMEI, conforme disposto no Plano de Comunicação com o Consumidor.

Deve também formalizar a divulgação interna de alertas meteorológicos aos gestores, equipes e áreas de suporte, deve também organizar reuniões de alinhamento (briefings) quando identificado risco elevado e atualizar a divulgação do status operacional e revisão de planos de contingência conforme evolução das condições climáticas.

As informações monitoradas deverão ser consolidadas regularmente em relatórios operacionais e boletins de risco, subsidiando a definição dos níveis de contingência e a adoção de medidas preventivas.

A comunicação ao consumidor abrangido por interrupção, sempre que confirmada pelo COD do DEMEI, deverá obrigatoriamente atender ao disposto no Plano de Comunicação com o Consumidor, para garantir a clareza, transparência e segurança nas informações prestadas aos consumidores em situações de contingência ou de crise.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 8 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	-------------------

3.2 Gestão de Ocorrências

A Gestão de Ocorrências consiste no conjunto de procedimentos, ações e decisões adotados pelo COD do DEMEI para identificar, registrar, analisar, priorizar, tratar e solucionar eventos que impactem a operação do sistema elétrico de distribuição.

Esse processo visa restabelecer o fornecimento de energia com segurança, eficiência e tempestividade, garantindo a continuidade do serviço. As atividades de gestão de ocorrências abrangem:

- Monitoramento contínuo do estado da rede de distribuição e de condições externas que possam influenciar sua operação;
- Registro estruturado de cada ocorrência, incluindo localização, causa provável, recursos envolvidos, tempo de atendimento e soluções adotadas;
- Classificação da severidade das ocorrências conforme os níveis de contingência estabelecidos nesta norma;
- Priorização dos atendimentos com base nos seguintes critérios:
 - Segurança (ocorrência que tenha risco de acidente ou morte para a população ou servidores do DEMEI);
 - Unidades Consumidoras que prestem serviço essencial: aqueles cuja interrupção coloque em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, desenvolvidos nas unidades consumidoras indicadas nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica;
 - Unidades Consumidoras onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;
 - Interrupções com maior número de consumidores interrompidos.
- Ação coordenada entre equipes internas, terceiros, órgãos públicos e de cessão de recursos, conforme disposto no Plano de Cessão Emergencial de Recursos; e

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 9 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	-------------------

- Documentação completa e rastreável de todo o processo para fins de auditoria interna e regulatória.

Na tabela 2 apresentam-se os Protocolos que devem ser acionados pelo COD do DEMEI, conforme o nível de criticidade operacional:

Tabela 2 - Protocolos de Contingência Operacional

Dados de Monitoramento	Nível de Contingência				
	Normalidade (Branco)	Baixa Severidade (Amarelo)	Média Severidade (Laranja)	Alta Severidade (Vermelho)	Crise (Preto)
Consumidores	< 2.000	2.000 – 5.000	5.000 – 15.000	15.000 – 30.000	> 30.000
Transformadores	< 5	5 – 10	10 – 20	20 – 125	> 125
Seccionadoras	< 3	3 – 8	8 – 20	20 – 30	> 30
Alimentadores	-	1	2	3-4	> 4
Subestações	-	-	-	1	2
Ocorrências de Alta Complexidade*	-	1	2	3	> 3
Recursos Mínimos					
Equipe Leve**	1	2	4	Todas	Todas
Equipe Pesada***	-	1	2	Todas	Todas
Atendimento	1	2	4	Todas	Todas
Comunicação****	-	Sim	Sim	Sim	Sim
Logística*****	-	-	Sim	Sim	Sim
Segurança*****	-	-	Sim	Sim	Sim
Engenharia*****	-	-	Sim	Sim	Sim
Batedores*****	-	-	1	2	> 3
Auxílio Externo	-	-	-	-	Convocar

Obs:

* Compreende ocorrências em que o tempo de atendimento supere em 3 vezes o valor do TMA médio do DEMEI;

**Equipe composta por pelo mínimo 2 eletricitas;

*** Equipe composta pelo mínimo de 1 operador de guindauto e 2 eletricitas;

**** Compreende responsável pela comunicação externa do DEMEI;

***** Compreende os responsáveis pelo Almoxarifado do DEMEI;

***** Compreende a responsável pela Segurança do Trabalho do DEMEI;

***** Compreende o responsável técnico do DEMEI.

***** Compreende equipe que percorra a rede de distribuição e que comunique risco de acidente ou choque elétrico, avarias, atuação de proteções de equipamentos e qualquer informação pertinente para a gestão operacional.

O processo de gestão é dinâmico e deve ser ajustado conforme evolução das condições climáticas, operacionais e estruturais, preservando sempre a segurança das equipes e a integridade dos ativos. A tabela 2 apresenta os valores mínimos autorizados ao COD do DEMEI para acionamento dos protocolos de contingência em caso de isolamento operacional e falta de comunicação com os superiores imediatos e/ou Diretoria do DEMEI. Considera-se como

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 10 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

critério para o estabelecimento da quantidade de equipes mínimas o Tempo Médio de Atendimento a Emergências - TMAE histórico do Demei, assim como os percentuais de equipamentos e proteções com atuações concomitantemente.

O Coordenador do COD do Demei é o responsável por determinar o início e o final dos períodos de contingência, bem como pela Coordenação Operacional em contingência.

Os valores mínimos estabelecidos na tabela 2 não impedem que protocolos superiores sejam estabelecidos desde que plenamente justificáveis e em comum acordo do Coordenador do COD e o Diretor Técnico do Demei.

3.3 Níveis de Contingências

3.3.1 Nível de Normalidade – Protocolo Branco

Condição operacional na qual o sistema elétrico funciona dentro dos parâmetros habituais, sem registro de ocorrências significativas ou eventos que possam comprometer sua integridade. As demandas são atendidas dentro da rotina operacional, sem necessidade de reforço de equipes ou acionamento especial de processos.

3.3.1.1 Mobilização de Recursos

Em nível de normalidade o atendimento operacional emergencial do Demei é feito por equipe leve de plantão das 6h às 24h em escala de revezamento e das 0h às 6h em sistema de sobreaviso, onde os eletricitas possuem um tempo máximo de prontidão de 20 minutos. Conforme disposto na Tabela 2, os limites máximos admissíveis para considerar-se como situação de normalidade é de até 2.000 consumidores interrompidos ou até 5 transformadores ou até 3 seccionadoras.

Desta forma, com base no histórico de atendimentos do Demei uma equipe leve é suficiente para o atendimento operacional.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 11 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.3.1.2 Atendimento ao Consumidor

Em nível de normalidade o atendimento ao consumidor do Demei é feito via telefone 24 horas por dia, por um atendente humano. Ainda estão disponíveis os canais de atendimento 24h por dia, sem interação humana, via aplicativo de celular, site, whatsapp e SMS.

No horário comercial, também existe a possibilidade de atendimento presencial, na sede da Concessionária.

3.3.1.3 Comunicação Interna

Em nível de normalidade, a comunicação interna do Demei é exercida através de grupos de whatsapp entre os gestores de processos do Demei e seus subordinados, sendo comunicadas rotinas de trabalho, orientações e demais informações pertinentes ao bom andamento das atividades.

3.3.1.4 Relatórios e Documentação

Em nível de normalidade, o processo de pós operação do Demei deve verificar os atendimentos e informações das ocorrências atendidas, assim como deve emitir relatórios para melhoria contínua dos processos de coleta de dados, atendimento a emergências, verificando eventuais necessidades de treinamentos para as equipes e atendentes.

3.3.2 Nível de Baixa Severidade – Protocolo Amarelo

Situação em que as ocorrências começam a apresentar aumento quantitativo ou qualitativo, porém ainda com impacto moderado na rede. Conforme a Tabela 2, a partir de 2.000 consumidores interrompidos ou 5 transformadores ou 3 seccionadoras ou um alimentador ou uma ocorrência de alta complexidade o COD do Demei tem autonomia para acionar o nível de contingência de baixa severidade ou Protocolo Amarelo.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 12 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.3.2.1 Mobilização de Recursos

A partir do acionamento do nível de contingência de baixa severidade ou Protocolo Amarelo, o COD do DEMEI tem autorização para convocar uma equipe leve e uma pesada para atendimento operacional.

3.3.2.2 Atendimento ao Consumidor

A partir do acionamento do nível de contingência de baixa severidade ou Protocolo Amarelo, o COD do DEMEI tem autorização para convocar até dois atendentes comerciais para auxiliar no atendimento aos consumidores no período de validade da contingência.

3.3.2.3 Comunicação Interna

A partir do acionamento do nível de contingência de baixa severidade ou Protocolo Amarelo, o COD do DEMEI deve informar ao responsável pela comunicação do DEMEI o acionamento da contingência, assim como deverá fornecer informações o quanto mais precisas for possível para que sejam informados os demais setores e servidores do DEMEI do acionamento do protocolo.

A partir do conhecimento do nível de contingência de baixa severidade ou Protocolo Amarelo poderá ser instalada Sala de Crise.

3.3.2.4 Relatórios e Documentação

A cada acionamento do nível de contingência de baixa severidade ou Protocolo Amarelo, o COD do DEMEI deverá elaborar um relatório contendo a quantidade de ocorrências atendidas, o total de consumidores interrompidos, a quantidade de atendimentos telefônicos atendidos, a quantidade de ocorrências telefônicas perdidas, a quantidade de servidores envolvidos, início e término da vigência da contingência, deverá também informar quaisquer alterações operacionais e em caso do número mínimo de dados de monitoramento estimados

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 13 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

não ser atingido e ser necessária a implantação do nível de contingência, deverá relatar a justificativa para análise e considerações e encaminhá-lo para o Diretor Técnico para análise e deliberação.

O prazo para emissão do relatório é de 15 dias após o término do período de contingência.

3.3.3 Nível de Média Severidade – Protocolo Laranja

Corresponde a um cenário onde há diversos pontos da rede afetados simultaneamente, com impacto significativo ao atendimento. Causado por eventos meteorológicos mais intensos, falhas estruturais ou contingências múltiplas podem demandar redistribuição ampla de recursos e maior coordenação operacional e conforme a Tabela 2, a partir de 5.000 consumidores interrompidos ou 10 transformadores ou 8 seccionadoras ou dois alimentadores ou duas ocorrências de alta complexidade o COD do DEMEI tem autonomia para acionar o nível de contingência de média severidade ou Protocolo Laranja.

3.3.3.1 Mobilização de Recursos

A partir do acionamento do nível de contingência de média severidade ou Protocolo Laranja, o COD do DEMEI tem autorização para convocar até quatro equipes leves e duas pesadas para atendimento operacional e batedor para percorrer e antecipar a abrangência das interrupções, assim como convocar servidores do Almoxarifado, Segurança do Trabalho e o Responsável Técnico da Concessionária.

3.3.3.2 Atendimento ao Consumidor

A partir do acionamento do nível de contingência de média severidade ou Protocolo Laranja, o COD do DEMEI tem autorização para convocar até quatro atendentes comerciais para auxiliar no atendimento aos consumidores no período de validade da contingência.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 14 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.3.3.3 Comunicação Interna

A partir do acionamento do nível de contingência de média severidade ou Protocolo Laranja, o COD do DEMEI deve informar ao responsável pela comunicação do DEMEI o acionamento da contingência, assim como deverá fornecer informações o quanto mais precisas for possível para que sejam informados os demais setores e servidores do DEMEI do acionamento do protocolo.

A partir do conhecimento do nível de contingência de média severidade ou Protocolo Laranja deverá ser instalada Sala de Crise.

3.3.3.4 Relatórios e Documentação

A cada acionamento do nível de contingência de média severidade ou Protocolo Laranja, o COD do DEMEI deverá elaborar um relatório contendo a quantidade de ocorrências atendidas, o total de consumidores interrompidos, a quantidade de atendimentos telefônicos atendidos, a quantidade de ocorrências telefônicas perdidas, a quantidade de servidores envolvidos, início e término da vigência da contingência, deverá também informar quaisquer alterações operacionais e em caso do número mínimo de dados de monitoramento estimados não ser atingido e ser necessária a implantação do nível de contingência, deverá relatar a justificativa para análise e considerações.

O Relatório emitido pelo COD deverá ser enviado para a área de Segurança do Trabalho a qual deverá complementar o mesmo com as informações pertinentes acerca do trabalho desenvolvido pelas equipes, utilização de EPI's e EPC's, assim como da disponibilidade de ferramental adequado para a condução dos trabalhos, devendo encaminhar a versão final do mesmo para o Diretor Técnico para análise e deliberação.

O prazo para emissão do relatório é de 15 dias após o término do período de contingência.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 15 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.3.4 Nível de Alta Severidade – Protocolo Vermelho

Situação crítica em que danos estruturais ou eventos climáticos severos afetam amplamente o sistema elétrico, comprometendo a continuidade do fornecimento em diversas regiões. Exige mobilização máxima de recursos internos e resposta altamente coordenada. Conforme a Tabela 2, a partir de 15.000 consumidores interrompidos ou 20 transformadores ou 20 seccionadoras ou três alimentadores ou três ocorrências de alta complexidade o COD do Demei tem autonomia para acionar o nível de contingência de alta severidade ou Protocolo Vermelho.

3.3.4.1 Mobilização de Recursos

A partir do acionamento do nível de contingência de alta severidade ou Protocolo Vermelho, o COD do Demei tem autorização para convocar todas as equipes leves e pesadas para atendimento operacional e, no mínimo, dois batedores para percorrer e antecipar a abrangência das interrupções, assim como convocar servidores do Almoxarifado, Segurança do Trabalho e o Responsável Técnico da Concessionária.

3.3.4.2 Atendimento ao Consumidor

A partir do acionamento do nível de contingência de alta severidade ou Protocolo Vermelho, o COD do Demei tem autorização para convocar quantos atendentes comerciais forem necessários para auxiliar no atendimento aos consumidores, bem como demais servidores treinados para esta função, no período de validade da contingência

3.3.4.3 Comunicação Interna

A partir do acionamento do nível de contingência de alta severidade ou Protocolo Vermelho, o COD do Demei deve informar ao responsável pela comunicação do Demei o acionamento da contingência, assim como deverá fornecer informações o quanto mais precisas

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 16 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

for possível para que sejam informados os demais setores e servidores do DEMEI do acionamento do protocolo.

A partir do conhecimento do nível de contingência de alta severidade ou Protocolo Vermelho deverá ser instalada Sala de Crise.

3.3.4.4 Relatórios e Documentação

A cada acionamento do nível de contingência de alta severidade ou Protocolo Vermelho, o Responsável Técnico e a Técnica de Segurança do DEMEI deverão elaborar um relatório completo sobre a atuação das equipes, procedimentos de segurança adotados, o relatório deverá conter ainda a quantidade de ocorrências atendidas, o total de consumidores interrompidos, a quantidade de atendimentos telefônicos atendidos, a quantidade de ocorrências telefônicas perdidas, a quantidade de servidores envolvidos, início e término da vigência da contingência, os custos tangíveis e intangíveis da operação, assim como devem informar quaisquer alterações operacionais e em caso do número mínimo de dados de monitoramento estimados não ser atingido e ser necessária a implantação do nível de contingência, deverá relatar a justificativa para análise e considerações, com base nas informações prestadas pelo Responsável pelo COD do DEMEI.

Após a emissão do Relatório, deverão ser juntadas todas as informações e comunicados emitidos pelo DEMEI aos órgãos externos, devendo o relatório final ser encaminhado para a Diretoria do DEMEI para análise e deliberação.

O prazo para emissão do relatório é de 15 dias após o término do período de contingência.

3.3.5 Nível de Crise

Nível máximo de contingência, caracterizado por eventos extremos que comprometem de forma generalizada a operação, colocando em risco a segurança, a integridade da infraestrutura e a continuidade do fornecimento. Exige mobilização máxima de recursos internos e externos e demanda comando centralizado e ações excepcionais. Conforme a Tabela 2, a partir de 30.000

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 17 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

consumidores interrompidos ou 125 transformadores ou 30 seccionadoras ou quatro alimentadores ou acima de três ocorrências de alta complexidade o COD do Demei tem autonomia para acionar o nível de contingência de crise ou Protocolo Preto.

3.3.5.1 Mobilização de Recursos

A partir do acionamento do nível de contingência de crise ou Protocolo Preto, o COD do Demei tem autorização para convocar todas as equipes leves e pesadas para atendimento operacional, no mínimo três batedores para percorrer e antecipar a abrangência das interrupções, assim como convocar servidores do Almoxarifado, Segurança do Trabalho, o Responsável Técnico da Concessionária e acionar o Protocolo de Cessão de Recursos conforme o Plano de Cessão Emergencial de Recursos.

3.3.5.2 Atendimento ao Consumidor

A partir do acionamento do nível de contingência de crise ou Protocolo Preto, o COD do Demei tem autorização para convocar quantos atendentes comerciais forem necessários para auxiliar no atendimento aos consumidores, bem como demais servidores treinados para esta função, no período de validade da contingência

3.3.5.3 Comunicação Interna

A partir do acionamento do nível de contingência de crise ou Protocolo Preto, o COD do Demei deve informar ao responsável pela comunicação do Demei o acionamento da contingência, assim como deverá fornecer informações o quanto mais precisas for possível para que sejam informados os demais setores e servidores do Demei do acionamento do protocolo.

A partir do conhecimento do nível de contingência de crise ou Protocolo Preto, deverá ser instalada Sala de Crise, localizada na Sala de Reuniões do Demei, onde serão centralizadas

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 18 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

todas as informações pertinentes aos trabalhos desenvolvidos pelas equipes do DEMEI, terceirizadas ou cedidas por outras distribuidoras.

3.3.5.4 Relatórios e Documentação

A cada acionamento do nível de contingência de crise ou Protocolo Preto, o Responsável Técnico e a Técnica de Segurança do DEMEI deverão elaborar um relatório completo sobre a atuação das equipes, procedimentos de segurança adotados, o relatório deverá conter ainda a quantidade de ocorrências atendidas, o total de consumidores interrompidos, a quantidade de atendimentos telefônicos atendidos, a quantidade de ocorrências telefônicas perdidas, a quantidade de servidores envolvidos, início e término da vigência da contingência, os custos tangíveis e intangíveis da operação, assim como devem informar quaisquer alterações operacionais e em caso do número mínimo de dados de monitoramento estimados não ser atingido e ser necessária a implantação do nível de contingência, deverá relatar a justificativa para análise e considerações, com base nas informações prestadas pelo Responsável pelo COD do DEMEI.

Após a emissão do Relatório, deverão ser juntadas todas as informações e comunicados emitidos pelo DEMEI aos órgãos externos, e toda a documentação relacionada ao acionamento do Plano de Cessão de Recursos, devendo o relatório final ser encaminhado para a Diretoria do DEMEI para análise e deliberação e posterior, auditorias e reporte regulatório.

3.4 Coordenação com Órgãos Externos

Para cada nível de contingência ou de crise acionado pelo DEMEI, o Coordenador de Sala de Crise, o Coordenador do COD e o Coordenador de Comunicação do DEMEI deverão obrigatoriamente atender ao disposto no Plano de Comunicação com o Poder Público.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 19 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.5 Requisitos para o Atendimento ao Consumidor

A coleta de dados de interrupções e quaisquer outras informações pertinentes ao período de contingência ou crise deve obrigatoriamente obedecer ao disposto no Procedimento Interno do Demei, PGD-16 - Coleta, Apuração e Envio de Indicadores de Qualidade do Serviço, do Produto e Gerenciais da Distribuição, assim como os atendentes deverão ter treinamento neste procedimento e demais normas do arcabouço regulatório da ANEEL.

3.6 Treinamentos e Simulações

O Demei deverá treinar os servidores para atendimento ao público conforme requisitos estabelecidos no item 3.4 desta Norma, também deverão ter treinamento da utilização dos canais disponibilizados pelo Demei aos consumidores, devendo o treinamento ser executado pelo menos duas vezes ao ano. Os demais servidores da área técnica e administrativa deverão ser capacitados sempre que necessário para a melhoria e segurança na execução de suas atividades, devendo ser mantida atualizada a lista de servidores capacitados e aptos para interagir com o público e com a rede elétrica, conforme disposto no Anexo II desta Norma.

Todos os treinamentos deverão ser registrados de acordo com procedimento específico do sistema de Gestão da Qualidade do Demei - SGQ e deverão ter seus registros assentados na pasta funcional de cada servidor para fins de auditoria e fiscalização.

Pelo menos uma vez ao ano o Demei deverá simular a execução do Plano de Contingência Esperado (modelo de previsão) e do Plano de Contingência Operacional (modelo em tempo real), no mínimo para o nível de Contingência Alta ou de Crise, Protocolo Vermelho ou Preto, conforme disposto nas tabelas 1 e 2 desta Norma. Considera-se como ponto inicial para contagem anual o último evento de Contingência Alta ou de Crise ou simulação destes eventos.

A simulação deverá contemplar todos os tópicos dessa norma e deverá resultar em relatórios, reuniões e atas tendo em vista a análise dos dados, ações de melhoria e de correção, assim como o feedback e publicização das informações para todos os envolvidos.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 20 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.7 Divulgação do Plano de Contingência

O presente Plano de Contingência deve estar publicado no site do DEMEI e disponível aos consumidores no atendimento da Autarquia para consulta devendo os dados pessoais presentes nesta Norma serem tratados em conformidade com a legislação aplicável de proteção de dados, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

3.8 Apoio Interdepartamental

Em momentos de contingência e crise, a cooperação entre os setores de Tecnologia da Informação, Compras e Almoxarifado, Recursos Humanos e demais áreas de apoio do DEMEI, torna-se não apenas desejável, mas absolutamente indispensável. A atuação integrada desses setores garante agilidade, precisão e segurança no enfrentamento de situações emergenciais.

3.8.1 Setor de Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação é responsável por manter a infraestrutura tecnológica que sustenta as operações da empresa. Atua na gestão dos sistemas utilizados pelo DEMEI, assim como na infraestrutura de informática, sistemas de comunicação, redundância e de backup, garantindo disponibilidade, segurança de dados e comunicação eficiente. Em crises, assegura que os sistemas críticos permaneçam ativos, fornece suporte imediato e implementa soluções rápidas para manter o fluxo de informações.

O Responsável pelo Setor de TI deve garantir o funcionamento da infraestrutura de comunicação e gestão e deve ser colocado em regime de sobreaviso ou acionado pelo Coordenador do COD, sempre que houver necessidade.

A atualização dos endereços das demais normas citadas nesta Norma é de responsabilidade do Setor de TI do DEMEI.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 21 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.8.2 Setor de Recursos Humanos

É responsável pela gestão de pessoas, incluindo capacitação, escala de trabalho, segurança laboral e comunicação. Em crises, é responsável por garantir a coordenação e reforço de equipes, organizar jornadas especiais de trabalho, cuidar do bem-estar dos colaboradores e garantir que todos tenham orientações claras sobre procedimentos e responsabilidades.

A Responsável pelo Setor de Administração de Pessoal deve garantir o cumprimento da legislação pertinente aos servidores envolvidos em contingências, zelar pelo cumprimento das demais leis trabalhistas aplicáveis aos serviços terceirizados e cedidos, e garantir total suporte à Técnica de Segurança do Trabalho no desempenho de suas funções e ainda deverá manter atualizados os ANEXOS I e II da presente Norma. Pode ser colocada em regime de sobreaviso ou acionada pelo Coordenador do COD, sempre que houver necessidade.

3.8.3 Setor de Compras, Almoxarifado e Frotas

O Setor de Compras do Demei executa os processos de aquisição de materiais, equipamentos, ferramentas e serviços necessários para a operação e manutenção da rede elétrica. Em situações de contingência, deve agir com agilidade para contatar e contratar fornecedores, fazer cotações emergenciais e garantir que os insumos estratégicos cheguem às equipes no menor tempo possível.

O Setor de Almoxarifado gerencia o estoque de materiais, peças e equipamentos utilizados na manutenção e expansão da rede. Organiza o armazenamento, controle de entradas e saídas. Em momentos críticos, o setor deve assegurar que os materiais essenciais estejam disponíveis imediatamente, evitando atrasos nas ações de recuperação.

Já o Setor de Frotas, deve manter organizado veículos e equipamentos para transporte de materiais e deslocamento de equipes para atendimento às ocorrências.

Juntas, essas áreas formam uma estrutura robusta, capaz de responder de forma ágil e coordenada às necessidades operacionais, especialmente em momentos de contingência e crise. O Coordenador do COD, sempre que houver necessidade, pode colocar em regime de sobreaviso ou convocar os servidores em prol da continuidade dos trabalhos.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 22 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.9 Sala de Crise

A Sala de Crise é uma estrutura organizacional, física ou virtual, ativada de acordo com o nível de contingência estabelecida pelo Coordenador do COD do DEMEI para coordenação centralizada das ações de resposta durante situações a partir do nível de contingência de média severidade ou Protocolo Laranja e opcional para o nível de contingência de baixa severidade ou Protocolo Amarelo, que possam impactar significativamente o sistema elétrico de distribuição, a continuidade do fornecimento ou a segurança de colaboradores e consumidores.

A Sala de Crise constitui o núcleo estratégico de comando e controle da empresa em eventos extraordinários, reunindo o Coordenador do COD, Coordenador do Atendimento, Coordenador de Comunicação, Técnica de Segurança do Trabalho, Responsável Técnico e Diretores, essenciais para tomada rápida de decisões, priorização de recursos e comunicação integrada.

A ativação da Sala de Crise busca assegurar:

- Coordenação centralizada das ações operacionais, logísticas, técnicas e administrativas necessárias ao restabelecimento do serviço;
- Análise contínua do cenário, utilizando dados operacionais, meteorológicos, relatórios de campo e indicadores de tempo de atendimento;
- Alinhamento imediato entre todas as áreas estratégicas, evitando divergências de informação ou duplicidade de esforços;
- Priorização do atendimento a regiões críticas, estruturas essenciais e consumidores estratégicos;
- Gestão eficiente de recursos, incluindo equipes, materiais, equipamentos, veículos e fornecedores;
- Comunicação integrada e precisa, tanto internamente quanto com órgãos externos, como Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, prefeituras, concessionárias e permissionárias parceiras e órgãos reguladores;
- Registro estruturado das decisões, garantindo transparência, rastreabilidade e suporte a auditorias posteriores;

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 23 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

- Avaliação contínua de riscos, permitindo reclassificação dos níveis de contingência e ajuste das estratégias conforme evolução do evento; e
- A Coordenação dos trabalhos da Sala de Crise é do Diretor Técnico do DEMEI.

A Sala de Crise permanece ativa até que os indicadores operacionais retornem a níveis aceitáveis de estabilidade, sendo posteriormente, desmobilizada, mediante decisão formal da Diretoria e do Coordenador da Sala de Crise. Após sua desativação, deve ser elaborado relatório conclusivo contendo análise dos impactos, eficácia das ações adotadas e recomendações para aprimoramento das políticas de resiliência da distribuidora.

3.9.1 Localização

A Sala de Crise terá sua localização física na Sala de Reuniões do DEMEI, situada no primeiro piso do prédio da sede da concessionária. Em caso de falta de acesso à sede da concessionária, poderá ser estabelecida sala virtual com gravação das reuniões.

3.10 Cadeia de Governança

A cadeia de governança é o conjunto estruturado de processos, responsabilidades, fluxos de informação e níveis de decisão que orientam como uma organização planeja, executa, controla e avalia suas ações. Assim, a cadeia de governança fortalece a capacidade da organização de enfrentar crises com eficiência, preservando a continuidade dos serviços essenciais e protegendo colaboradores, clientes e a própria operação.

A relação dos ocupantes dos cargos que compõem cada uma das etapas da cadeia de governança está disponível no Anexo I desta norma.

3.10.1 Comitê Estratégico de Contingência e Crise

O Comitê Estratégico de Crise é o nível máximo de decisão durante situações de contingência. Define diretrizes estratégicas, aprova recursos extraordinários, estabelece

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 24 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

prioridades críticas e mantém articulação com órgãos reguladores, autoridades públicas e imprensa institucional. Sua função é garantir que as ações emergenciais estejam alinhadas aos objetivos corporativos e às obrigações regulatórias do DEMEI. Compõem o Comitê Estratégico de Crise:

1. Diretor Técnico - Coordenador da Sala de Crise;
2. Diretor Presidente;
3. Diretor Administrativo Financeiro;
4. Assessor Jurídico;
5. Coordenador de Comunicação; e
6. Coordenador do COD.

3.10.2 Coordenação Central de Contingência e Crise

A Coordenação Central de Contingência é responsável por transformar as diretrizes estratégicas em ações operacionais integradas. Avalia cenários em tempo real, direciona equipes, distribui recursos, administra riscos e mantém a comunicação entre todos os níveis da cadeia. Compõem a Coordenação Central de Contingência:

- Coordenador do COD;
- Responsável Técnico do DEMEI;
- Coordenador do Setor de Linhas e Redes;
- Coordenador do Setor de Manutenção;
- Coordenadora do Setor de Atendimento;
- Coordenador de Comunicação;
- Responsável pela Tecnologia da Informação;
- Técnica de Segurança do Trabalho;

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 25 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

3.10.3 Equipes de Campo e Atendimento aos Consumidores

As equipes de campo e os serviços de apoio são os responsáveis pela execução direta das ações emergenciais, como recomposição de rede, isolamentos, manobras operativas, inspeções, substituição de equipamentos, atendimento às ocorrências e atendimento aos consumidores. Devem manter comunicação contínua com o COD, seguir protocolos de segurança e registrar informações essenciais para rastreabilidade e auditoria. Os servidores aptos a realizarem estas atividades estarão discriminados no formulário conforme Anexo II, o qual estará disponível de forma física na sala do COD e de forma digital na plataforma de uso interno da concessionária.

4 Análise de Riscos

O DEMEI deverá utilizar-se da ferramenta de análise SWOT para identificar os fatores de risco potenciais, tanto internos quanto externos. A identificação deve incluir a localização, natureza do risco, frequência histórica de ocorrência e uma análise completa dos impactos potenciais associados a cada risco, de acordo com o Procedimento DEMEI PGD 17 - Procedimento para Análise de Riscos.

A responsabilidade pela elaboração da matriz de análise SWOT é dos componentes da Coordenação Central de Contingência e Crise, devendo sua revisão ser efetuada pelo menos uma vez por ano.

As possíveis ameaças resultantes da análise SWOT deverão ser tratadas pelas respectivas áreas responsáveis o mais rápido possível para que sejam mitigadas e tenham baixo impacto na operação e na execução deste Plano de Contingência.

5 Revisão do Plano de Contingência

A presente Norma deve ser revisada sempre que algum relatório pós contingência ou pós simulação traga informações relevantes para sua atualização. Independentemente de haver contingência, pelo menos uma vez no ano esta Norma deverá passar por um processo de revisão,

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 26 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

por uma comissão contendo no mínimo os componentes da Coordenação Central de Contingência.

Caberá à Diretoria Técnica solicitar a instauração de comissão de revisão desta Norma.

6 Referências

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025;
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;
- Módulo 1 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Módulo 4 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição - Prodist;
- Lei Municipal de Ijuí/RS nº 3.871/2001.

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 27 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------



PLANO DE CONTINGÊNCIA



Aprovação

Fernando Xisto Fruetti – Eletricista Montador – Coordenador do COD

Sandro Alberto Bock – Engenheiro Eletricista – Coordenadoria Técnica

Ana Cláudia Lima da Silva Obregon – Controladora Interna – Comissão de Normatização

Gustavo Frizon Auler – Consultor Jurídico – Assessoria Jurídica

Lucas Quevedo – Diretor Administrativo Financeiro – Diretoria Econômica-Financeira

Marco Aurélio Sikacz – Diretor-Presidente – Diretoria Geral

Doc. NGD-09	Categoria: NORMA	Versão: 1.0	Aprovado por: DIRETORIA GERAL	Página 28 de 30
----------------	---------------------	----------------	----------------------------------	--------------------

ANEXO I

Componentes do Comitê Estratégico de Contingência e Crise

Função	Nome Completo	Contato
Diretor-Presidente		Telefone: Telefone: Endereço: e-mail:
Diretor Administrativo-Financeiro		
Diretor Técnico		
Assessor Jurídico		
Coordenador de Comunicação		
Coordenador do COD		

Componentes da Coordenação Central de Contingência e Crise

Função	Nome Completo	Contato
Coordenador do COD		Telefone: Telefone: Endereço: e-mail:
Responsável Técnico do Demei		
Coordenador do Setor de Linhas e Redes		
Coordenador do Setor de Manutenção		
Coordenador do Setor de Atendimento		
Coordenador de Comunicação		
Responsável pela TI		
Técnica de Segurança do Trabalho		

ANEXO II

Lista de Eletricistas, Operadores de Guindauto e Atendentes

Nome	Eletricista	Operador de Guindauto	Atendimento ao Público	Telefone

Lista de Servidores de Apoio

Nome	Almoxarifado	Frotas	Compras e Logística	Telefone



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: ABBB-90FE-57F1-4155

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ANA CLÁUDIA LIMA DA SILVA OBREGON (CPF 822.XXX.XXX-68) em 18/12/2025 15:36:30 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ GUSTAVO FRIZON AULER (CPF 033.XXX.XXX-13) em 18/12/2025 16:01:07 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: AC SAFEWEB RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)
- ✓ SANDRO ALBERTO BOCK (CPF 717.XXX.XXX-49) em 19/12/2025 10:54:37 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ FERNANDO XISTO FRUETTI (CPF 894.XXX.XXX-00) em 22/12/2025 10:44:35 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ LUCAS QUEVEDO (CPF 034.XXX.XXX-90) em 22/12/2025 12:59:11 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARCO AURELIO SIKACZ (CPF 919.XXX.XXX-34) em 22/12/2025 14:26:04 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://demei.1doc.com.br/verificacao/ABBB-90FE-57F1-4155>