

PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA E EVENTOS CLIMÁTICOS EXTREMOS

Versão	Data de emissão
01	28/01/2026

1. OBJETIVO

O presente Plano de Comunicação estabelece as diretrizes, responsabilidades, fluxos e procedimentos de comunicação da DCELT aplicáveis às situações de interrupção emergencial do fornecimento de energia elétrica de longa duração, contingências, eventos críticos, situações de emergência e eventos climáticos extremos, em conformidade com a Seção 4.8 do Módulo 4 do PRODIST, observadas as disposições introduzidas pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

O Plano tem por objetivo assegurar transparência, agilidade e precisão nas informações prestadas aos consumidores e demais públicos envolvidos, mediante atuação coordenada das áreas responsáveis e observância dos níveis de situação de atendimento estabelecidos pela DCELT.

São objetivos específicos:

- a) estabelecer critérios para a comunicação durante situações de contingência;
- b) definir os canais e as responsabilidades das áreas envolvidas;
- c) organizar o fluxo de comunicação desde o reconhecimento da ocorrência até a normalização;
- d) estabelecer critérios para atualização das informações;
- e) definir gatilhos e conteúdos mínimos das comunicações;
- f) estabelecer fluxos relacionados a alertas meteorológicos e eventos críticos; e
- g) assegurar a integração deste Plano com o Plano de Contingência e com a comunicação aos consumidores, Poder Público, ANEEL, CELESC-D, quando aplicável como supridora, e mídia.

2. ABRANGÊNCIA E GOVERNANÇA

Este Plano aplica-se às áreas e colaboradores da DCELT envolvidos, direta ou indiretamente, na identificação, avaliação, atendimento, gestão e comunicação de ocorrências no sistema elétrico de distribuição.

Abrange especialmente as atividades desenvolvidas pelo COD/Operação, Manutenção, Engenharia, Recursos Humanos/Segurança do Trabalho, Atendimento/Comunicação, Tecnologia da Informação, Comitê de Contingência, Regulatório/Jurídico, interlocução com Poder Público, ANEEL e CELESC-D, Registros e Evidências e Diretoria.

A distribuição das ações mínimas entre essas áreas encontra-se estabelecida no Anexo 2 - Plano de Ação Nível de Situação.

O presente Plano integra o sistema de resposta a contingências da DCELT e deverá ser aplicado de forma coordenada com o Plano de Contingência, de modo que a classificação do evento, a mobilização operacional e as ações de comunicação evoluam de forma compatível.

O Comitê de Contingência será formalmente acionado somente na Situação de Emergência – Código Vermelho. No Evento Crítico – Código Laranja, permanecerá em pré-alerta, sem acionamento formal, observada a evolução da ocorrência.

3. ESTRATÉGIA GERAL DE COMUNICAÇÃO

A DCELT adotará, nas situações abrangidas por este Plano, comunicação clara, acessível, tempestiva e adequada ao público destinatário, buscando assegurar transparência, agilidade e precisão das informações prestadas.

A estratégia de comunicação será orientada pela evolução da ocorrência e pelo respectivo nível de situação de atendimento, utilizando informações disponibilizadas e validadas pelas áreas responsáveis pela operação do sistema.

As mensagens deverão manter coerência entre os diferentes canais utilizados pela DCELT, especialmente nas comunicações destinadas aos consumidores, Poder Público, mídia e demais partes interessadas.

3.1 Informações aos consumidores e demais públicos

A DCELT disponibilizará informações relacionadas às interrupções e ocorrências no fornecimento de energia elétrica por meio de seus canais oficiais, observados os requisitos e prazos estabelecidos pela regulamentação aplicável.

As informações deverão refletir, conforme a natureza e evolução da ocorrência e os dados disponíveis:

- a) provável causa da interrupção;
- b) área afetada;
- c) quantidade de unidades consumidoras impactadas, quando aplicável ao canal utilizado;
- d) previsão de normalização;
- e) evolução do restabelecimento;

f) medidas adotadas pela distribuidora; e

g) orientações de segurança pertinentes.

A previsão de normalização deverá refletir a melhor informação tecnicamente disponível no momento. Quando ainda não houver elementos suficientes para definição segura da causa ou do tempo de restabelecimento, deverá ser informado que a ocorrência permanece em apuração.

3.2 Tipos de comunicação por público

Público	Tipo de comunicação	Canais principais
Consumidores	Alertas, atualizações, previsão de restabelecimento, orientações e informações de segurança	SMS, aplicativo de mensagens, Aplicativo DCELT, monitoramento de ocorrências, atendimento telefônico, sítio eletrônico e redes sociais
Serviços essenciais e unidades sobrevida	Comunicação e acompanhamento prioritário, conforme aplicável	Telefone e canais institucionais disponíveis
Poder Público e órgãos de resposta	Alertas, informações operacionais e coordenação das ações	Telefone, aplicativo de mensagens, e-mail e canais institucionais
ANEEL	Comunicações e registros regulatórios	Canais institucionais e regulatórios aplicáveis
Mídia	Informações oficiais sobre ocorrências de maior relevância	Notas, e-mail, telefone, redes sociais e demais canais definidos pela DCELT

A interlocução com a CELESC-D, quando necessária em razão de ocorrência relacionada ao suprimento da DCELT, constitui procedimento operacional e institucional próprio da distribuidora e encontra-se disciplinada no item 9 deste Plano.

3.3 Canais de Atendimento e Informação da DCELT

A DCELT mantém canais oficiais destinados ao atendimento dos consumidores, ao acompanhamento de ocorrências e à disponibilização de informações relacionadas à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

Nas situações abrangidas por este Plano, os canais serão utilizados conforme a natureza da ocorrência, o público destinatário e o respectivo nível de situação de atendimento.

Canal	Contato / acesso	Finalidade
Central de Atendimento DCELT	0800 049 0000	Atendimento 24 horas aos consumidores, registro de solicitações e ocorrências relacionadas ao fornecimento
Sítio eletrônico institucional	www.dcelt.com.br	Informações institucionais, serviços e acesso aos canais digitais
Aplicativo DCELT	Disponível na Google Play Store e Apple App Store	Acesso aos serviços e informações disponibilizados pela DCELT. Registros de falta de energia.
Monitoramento de Ocorrências – Energy View	energyview.useallcloud.com.br/02b9c410-3c0e-4499-943f-d3007b2558cc	Consulta e acompanhamento das ocorrências no sistema de distribuição
Ouvidoria DCELT	0800 648 2312	Segunda instância de relacionamento para reclamações relativas a atendimentos ou serviços
E-mail da Ouvidoria	ouvidoria@dcelt.com.br	Canal eletrônico de acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria constitui segunda instância de relacionamento com o consumidor, devendo ser acionada após atendimento realizado pelos canais de primeira instância, mediante apresentação do respectivo protocolo.

Sem prejuízo dos canais acima relacionados, poderão ser utilizados, nas situações de contingência, SMS, aplicativo de mensagens, redes sociais, emissoras de rádio e demais canais oficiais previstos neste Plano e em seus anexos.

As comunicações externas deverão utilizar exclusivamente os canais oficiais da DCELT, permitindo a identificação de sua origem e contribuindo para a confiabilidade das informações transmitidas.

4. DIRETRIZES E FLUXO DA COMUNICAÇÃO

A comunicação nas situações abrangidas por este Plano deverá observar os níveis de situação de atendimento, critérios de acionamento e responsabilidades previstos no Anexo 1 - Nível de Operação e no Anexo 2 - Plano de Ação Nível de Situação, desde o reconhecimento da ocorrência ou identificação da condição de risco até a normalização do sistema e o encerramento do evento.

O fluxo compreenderá, conforme aplicável:

- a) reconhecimento da ocorrência ou recebimento do alerta meteorológico;
- b) avaliação da condição operacional e definição do estágio correspondente;
- c) acionamento das áreas responsáveis;
- d) identificação da abrangência, consumidores e localidades afetadas;
- e) consolidação das informações operacionais disponíveis;
- f) elaboração e divulgação das informações pelos canais aplicáveis;
- g) atualização das informações durante a evolução do evento;
- h) comunicação e articulação com o Poder Público e ANEEL, quando aplicável, e interlocução operacional com a CELESC-D quando a ocorrência estiver relacionada ao suprimento da DCELT;
- i) comunicação à mídia quando a relevância ou abrangência do evento justificar;
- j) acompanhamento e comunicação da evolução do restabelecimento;
- k) normalização do sistema e encerramento da comunicação extraordinária; e
- l) preservação dos respectivos registros e evidências.

As informações relativas às ocorrências abertas e ao monitoramento das interrupções disponibilizadas no sítio eletrônico deverão ser atualizadas a cada 30 (trinta) minutos, observados os conteúdos e requisitos estabelecidos na regulamentação aplicável e a disponibilidade das informações operacionais.

Sempre que houver alteração relevante do cenário ou da previsão anteriormente informada, deverá ser realizada nova atualização pelos canais pertinentes.

5. COMUNICAÇÃO AOS CONSUMIDORES EM CASO DE INTERRUPÇÃO

Sem prejuízo dos níveis de situação de atendimento estabelecidos neste Plano, deverão ser observadas as obrigações específicas de comunicação aos consumidores afetados previstas na Seção 4.8 do Módulo 4 do PRODIST.

A comunicação ao consumidor não se confunde com o enquadramento da contingência em determinado estágio operacional. Os níveis estabelecidos pela DCELT destinam-se ao

escalonamento da resposta operacional e da comunicação de contingência, sem prejuízo das obrigações regulatórias aplicáveis às interrupções reconhecidas.

Após o reconhecimento da ocorrência, a DCELT deverá promover a comunicação aos consumidores afetados nos prazos regulamentares aplicáveis.

Identificada a provável causa da interrupção e havendo previsão de restabelecimento tecnicamente disponível, essas informações deverão ser comunicadas pelos canais aplicáveis.

Quando não houver causa identificada ou informação suficiente para definição da previsão de normalização no prazo regulamentar, deverá ser informado ao consumidor que a ocorrência permanece em apuração.

Havendo alteração relevante da previsão anteriormente informada, deverá ser realizada nova comunicação com a previsão atualizada.

Após a confirmação do restabelecimento do fornecimento, poderá ser encaminhada comunicação de normalização, orientando o consumidor a utilizar os canais oficiais da DCELT caso permaneça sem energia.

As informações relacionadas às interrupções e ocorrências abertas deverão ser disponibilizadas em área pública do sítio eletrônico da DCELT, observados os requisitos de conteúdo, periodicidade de atualização e acessibilidade previstos na regulamentação. Deverá ser assegurado tratamento prioritário às comunicações relacionadas a serviços essenciais e unidades consumidoras cadastradas como sobrevida, observadas as informações disponíveis, os critérios técnicos e os procedimentos aplicáveis.

6. NÍVEIS DE SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO

Para fins de organização da resposta operacional e da comunicação, a DCELT adota os seguintes níveis:

Total de consumidores	Estágio público	Código interno
Até 2.200	Normal	Verde
$2.200 < N < 6.400$	Alerta Preventivo	Amarelo
$6.400 < N < 12.000$	Evento Crítico	Laranja

N > 12.000	Situação de Emergência	Vermelho
------------	------------------------	----------

Os quantitativos, critérios objetivos de acionamento, orientações operacionais e procedimentos de comunicação são aqueles estabelecidos no Anexo 1 - Nível de Operação. A classificação não dependerá exclusivamente do número de consumidores, devendo também considerar condições operativas, meteorológicas, segurança, duração estimada, serviços essenciais, unidades sobrevida, CHI, disponibilidade de equipes e origem do evento.

7. ALERTA PREVENTIVO E ALERTAS METEOROLÓGICOS

O estágio de Alerta Preventivo – Código Amarelo será acionado conforme os critérios estabelecidos no Anexo 1 - Nível de Operação.

Poderão ser considerados, dentre outros elementos:

- a) alertas meteorológicos emitidos por fonte oficial ou contratada;
- b) previsão de chuva intensa;
- c) vendaval;
- d) granizo;
- e) descargas atmosféricas;
- f) risco de alagamento;
- g) risco relacionado à vegetação; e
- h) condições operacionais que exijam prontidão preventiva.

Os alertas meteorológicos que ensejarem o acionamento do Plano de Contingência deverão seguir o fluxo de comunicação e registro previsto neste Plano, contemplando, sempre que disponíveis:

- a) fonte do alerta;
- b) data e hora de recebimento;
- c) avaliação do risco;
- d) estágio acionado;
- e) responsáveis pela decisão; e
- f) medidas preventivas adotadas.

Os registros deverão ser preservados como evidência do processo de avaliação e acionamento da contingência.

8. EVENTO CRÍTICO E SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

No Evento Crítico – Código Laranja, deverão ser adotadas as ações estabelecidas nos Anexos 1 e 2, com resposta coordenada entre COD, Engenharia, Manutenção, Atendimento/Comunicação, TI e demais áreas necessárias.

Deverão ser registradas, conforme disponíveis, informações relativas à causa provável, área afetada, unidades consumidoras impactadas, equipes acionadas, manobras, restrições operacionais e previsão de normalização.

No Evento Crítico – Código Laranja, a Diretoria será informada conforme a relevância da ocorrência e o Comitê de Contingência permanecerá em pré-alerta, sem acionamento formal.

Na Situação de Emergência – Código Vermelho, será formalmente acionado o Comitê de Contingência, que assumirá a coordenação estratégica do evento conforme as atribuições estabelecidas no Anexo 2 - Plano de Ação Nível de Situação.

A comunicação deverá ser reforçada e periódica, acompanhando a evolução da ocorrência, a mobilização dos recursos, as medidas adotadas e o processo gradual de restabelecimento do sistema.

9. COMUNICAÇÃO COM O PODER PÚBLICO, ANEEL E INTERLOCUÇÃO OPERACIONAL COM A CELESC-D

A comunicação com o Poder Público e com a ANEEL deverá observar os procedimentos, canais e responsabilidades estabelecidos neste Plano, nos Anexos 1 e 2 e na regulamentação aplicável.

As comunicações ao Poder Público poderão contemplar, conforme aplicável:

- a) área afetada;
- b) situação operacional;
- c) serviços essenciais atingidos;
- d) medidas adotadas;
- e) recursos mobilizados;
- f) previsão de normalização;
- g) necessidade de apoio institucional; e
- h) evolução do restabelecimento.

A DCELT deverá manter atualizados os canais destinados à interlocução com o Poder Público e os respectivos representantes institucionais, assegurando canal adequado para atendimento das situações de urgência e emergência.

Na Situação de Emergência – Código Vermelho, a comunicação ao Poder Público deverá ser realizada de forma imediata, conforme os procedimentos e responsabilidades aplicáveis.

Quando a ocorrência tiver origem ou repercussão relacionada ao suprimento de energia elétrica prestado pela CELESC-D à DCELT, a interlocução com a supridora constituirá procedimento operacional e institucional da própria DCELT, destinado à obtenção e ao intercâmbio das informações necessárias à gestão da ocorrência.

Nessas situações, a DCELT deverá, conforme aplicável, solicitar e registrar junto à CELESC-D informações relativas à:

- a) origem e causa provável;
- b) horário de início;
- c) instalações ou suprimentos afetados;
- d) providências adotadas;
- e) previsão de normalização; e
- f) efetivo restabelecimento.

As informações obtidas junto à CELESC-D deverão ser tratadas internamente pela DCELT e, quando pertinentes, utilizadas como subsídio para as comunicações realizadas pela própria DCELT aos consumidores e demais públicos.

Confirmada a origem externa da ocorrência, essa circunstância poderá ser informada aos consumidores pela própria DCELT, sem direcionamento do consumidor para atendimento junto à supridora. Enquanto a origem permanecer em apuração, deverá ser informada essa condição.

A interlocução com a CELESC-D não constitui canal de atendimento aos consumidores da DCELT. Toda comunicação com os consumidores permanecerá sob responsabilidade da DCELT, por meio de seus canais oficiais.

10. COMUNICAÇÃO COM A MÍDIA

Nas ocorrências cuja abrangência, duração ou repercussão justifique comunicação à imprensa, serão divulgadas informações oficiais e consistentes com aquelas disponibilizadas aos demais públicos.

Caberá à área responsável pela Comunicação coordenar os posicionamentos, notas e atualizações, utilizando informações validadas pelas áreas responsáveis pelo atendimento da ocorrência.

As comunicações poderão contemplar:

- a) panorama da ocorrência;
- b) áreas atingidas;
- c) impactos sobre o sistema elétrico;
- d) medidas adotadas;
- e) mobilização das equipes;
- f) orientações de segurança; e
- g) evolução do restabelecimento.

Deverão ser evitadas divergências entre as informações transmitidas aos consumidores, Poder Público, mídia e demais partes interessadas.

11. REGISTROS E EVIDÊNCIAS

Em todas as situações abrangidas por este Plano deverão ser preservados os registros pertinentes à ocorrência.

Deverão ser mantidas, conforme aplicável, evidências relacionadas a:

- a) data e hora de início;
- b) causa provável;
- c) área afetada;
- d) unidades consumidoras impactadas;
- e) equipes acionadas;
- f) manobras realizadas;
- g) previsão de normalização;
- h) comunicações realizadas, com identificação, quando disponível, do horário, canal utilizado, público destinatário e conteúdo transmitido;
- i) atualizações efetuadas; e
- j) encerramento.

Na Situação de Emergência deverá ser constituído dossiê do evento com as evidências previstas no Anexo 2 - Plano de Ação Nível de Situação, podendo compreender alertas meteorológicos, decretos, CHI, UCs afetadas, mapas, registros fotográficos, danos, equipes, tempos, comunicações e encerramento.

Os registros deverão permitir a reconstrução da evolução da ocorrência e das providências adotadas pelas áreas responsáveis.

12. NORMALIZAÇÃO E PÓS-CONTINGÊNCIA

Após a normalização do sistema e o encerramento da contingência, deverão ser consolidados os registros e evidências pertinentes.

Quando a relevância do evento justificar, deverão ser avaliados:

- a) o cumprimento dos procedimentos previstos;
 - b) as dificuldades verificadas durante a ocorrência;
 - c) a efetividade das comunicações;
 - d) as necessidades de ações corretivas ou preventivas; e
 - e) as oportunidades de aperfeiçoamento do Plano.
- O encerramento deverá ser formalmente registrado.

13. REVISÃO, ATUALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO

Este Plano deverá ser revisto periodicamente e sempre que ocorrer alteração relevante:

- a) na regulamentação aplicável;

- b) no Plano de Contingência da DCELT;
- c) na estrutura organizacional;
- d) nos sistemas ou canais de comunicação;
- e) nos procedimentos operacionais relacionados às contingências; ou
- f) quando os aprendizados decorrentes de eventos relevantes indicarem necessidade de aperfeiçoamento.

Cada nova versão deverá identificar sua versão, data de emissão e aprovação.

A versão pública do Plano de Comunicação deverá ser disponibilizada no sítio eletrônico da DCELT e nos postos de atendimento até 30 (trinta) dias após a edição de nova versão, observados os requisitos regulamentares aplicáveis.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os critérios de acionamento, procedimentos de comunicação e responsabilidades constantes do Anexo 1 - Nível de Operação e do Anexo 2 - Plano de Ação Nível de Situação constituem parte integrante deste Plano e deverão ser observados pelas áreas envolvidas. Situações não previstas deverão ser avaliadas considerando a segurança das pessoas e instalações, a continuidade do serviço, a gravidade da ocorrência, os requisitos regulatórios aplicáveis e as orientações da Diretoria e do Comitê de Contingência, quando formalmente acionado.

O presente Plano entra em vigor na data de sua aprovação.

ANEXOS INTEGRANTES

ANEXO I

NÍVEIS DE SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO / ESTÁGIO DA OPERAÇÃO – DCELT

Incorporar integralmente a tela aprovada “Níveis de Situação de Atendimento / Estágio da Operação – DCELT”, contendo os quatro níveis, respectivos quantitativos, códigos internos, critérios objetivos de acionamento, orientações ao COD/Operador, procedimentos de Atendimento/Comunicação e mensagens destinadas aos consumidores

ANEXO II

PLANO DE AÇÃO POR NÍVEL DE CONTINGÊNCIA – DCELT

Incorporar integralmente a tela aprovada “Plano de Ação por Nível de Contingência – DCELT”, contendo as ações mínimas atribuídas ao COD/Operação, Manutenção, Engenharia, RH/Segurança do Trabalho, Atendimento/Comunicação, TI, Comitê de Contingência, Poder Público/ANEEL/CELESC-D, Registros e Evidências e Diretoria

Anexo I

Níveis de Situação de Atendimento / Estágio da Operação - DCELT							
Base para Plano de Contingência e comunicação ao consumidor - REN ANEEL nº 1.137/2025							
TOTAL CONSUMIDORES (N)							
	Estágio público	Código interno	Critérios objetivos de acionamento	Orientações ao COD / Operador	Orientações ao COD / Operador - para público - site - e/ou PLANO DE CONTINGÊNCIA	Equipe Atendimento - Comunicação	Mensagem Energy View / Site para consumidores
ATÉ 2200	Normal	Verde	Sistema em operação regular, sem contingência ativa. Podem existir ocorrências pontuais e isoladas, sem impacto sistêmico, sem serviço essencial ou unidade sobrevida afetada, sem alerta meteorológico relevante e com atendimento dentro da rotina operacional.	Manter monitoramento regular do SCADA/sistemas, registrar ocorrências, despachar equipes conforme rotina, acompanhar prazos regulatórios e comunicar individualmente os consumidores quando aplicável.	Manter o estágio como Normal no site.	Manter rotina Normal.	O fornecimento de energia elétrica encontra-se normal, sem contingência ativa no sistema de distribuição da DCELT. Ocorrências pontuais, quando existentes, seguem atendimento pelos canais oficiais da distribuidora.
2200<N<6400	Alerta Preventivo	Amarelo	Existência de risco aumentada, ainda sem impacto relevante confirmado na rede. Pode decorrer de alerta meteorológico emitido por fonte oficial ou contratada, previsão de chuva intensa, vendaval, granizo, descargas atmosféricas, risco de alagamento, risco de vegetação, feriado/evento crítico ou condição operacional que exija prontidão preventiva.	Aacionar código amarelo - alerta interno preventivo; monitorar a evolução do evento; comunicar Engenharia, Manutenção, Atendimento, Comunicação e TI; avaliar reforço de sobrevida; preparar equipes, veículos, materiais e sistemas; avaliar suspensão ou postergação de serviços não essenciais, quando pertinente; registrar alerta, fonte, data/hora e decisão de acionamento.	Alterar o estágio para Alerta Preventivo.	Avisar nas redes sociais possíveis situações de piora e alterar preventivamente.	A DCELT informa que o sistema elétrico opera sem anormalidade generalizada neste momento. Contudo, há condições externas ou meteorológicas que podem aumentar o risco de interrupções no fornecimento. A distribuidora segue monitorando a situação e mantendo suas equipes em prontidão.
6400<N<12000	Evento Crítico	Laranja	Impacto relevante confirmado ou iminente, mas ainda administrável com recursos próprios. Exemplos: desligamento de alimentador; condição até N-2 com restrição ou risco; quantidade relevante de consumidores afetados, inclusive até 12000 consumidores; mais de um bairro ou município impactado; serviço essencial ou unidade sobrevida afetada; previsão de restabelecimento prolongado; risco à segurança pública; ou necessidade de mobilização extraordinária de equipes.	Aacionar código Laranja; coordenar resposta integrada entre COD, Engenharia, Manutenção, Atendimento, Comunicação e TI; priorizar segurança, serviços essenciais e unidades sobrevida; reforçar equipes próprias e terceirizadas; avaliar apoio de áreas internas; registrar causa provável, área afetada, UCs impactadas, equipes acionadas, manobras, restrições e previsão de normalização. Alertar a DIRETORIA via canal exclusivo de Whatsapp.	Alterar o estágio para Evento Crítico. Iniciar envio do SMS. Comunicar consumidores afetados com causa provável, área afetada e previsão de normalização, nos prazos regulatórios. Atualizar site e canais oficiais, no mínimo, a cada 30 minutos quando houver ocorrências abertas. Notificar Poder Público quando caracterizado evento crítico ou quando houver necessidade de apoio institucional.	Notificar Poder Público imediatamente e acompanhar a evolução do evento. Comunicar/registrar junto a ANEEL conforme instruções aplicáveis e manter evidências para eventual relatório de ISE. Avisar nas redes sociais situação de Evento Crítico.	A DCELT informa que há ocorrências relevantes afetando o fornecimento de energia em parte da área de concessão. As equipes técnicas estão mobilizadas para identificar os danos, realizar as manobras necessárias e restabelecer o fornecimento com segurança. Novas informações serão atualizadas pelos canais oficiais da DCELT.
N>12000	Situação de Emergência	Vermelho	Evento de maior gravidade. Exemplos: múltiplas ocorrências simultâneas; condição n-2 dos alimentadores ou superior; mais de 12000 consumidores afetados; potencial enquadramento como ISE; decreto de emergência ou calamidade; evento com CHI elevado; serviços essenciais afetados; acesso bloqueado; risco generalizado; evento externo de grande impacto envolvendo a supridora CELESC-D; necessidade de Comitê de Contingência, apoio externo ou cessão emergencial.	Aacionar código Vermelho e o Comitê de Contingência/Gestão de Crise; definir comando estratégico, tático e operacional; mobilizar todos os recursos disponíveis; solicitar apoio externo quando necessário; priorizar segurança, serviços essenciais, unidades sobrevida e cargas com risco à saúde pública ou meio ambiente; avaliar revezamento de cargas não prioritárias; registrar evidências para ISE/DISE quando aplicável. Alertar a DIRETORIA via canal exclusivo de Whatsapp.	Alterar o estágio para Situação Emergência. Comunicação reforçada por SMS.	Avisar nas redes sociais situação de Emergência afetando o sistema elétrico, com múltiplas ocorrências ou impacto relevante no fornecimento de energia. As equipes próprias e terceirizadas estão mobilizadas para inspeção, reparos e restabelecimento gradual do sistema. O tempo de normalização poderá variar conforme a complexidade dos danos, as condições de segurança e o acesso aos locais afetados. Novas informações serão atualizadas pelos canais oficiais da DCELT.	A DCELT informa que há Situação de Emergência afetando o sistema elétrico, com múltiplas ocorrências ou impacto relevante no fornecimento de energia. As equipes próprias e terceirizadas estão mobilizadas para inspeção, reparos e restabelecimento gradual do sistema. O tempo de normalização poderá variar conforme a complexidade dos danos, as condições de segurança e o acesso aos locais afetados. Novas informações serão atualizadas pelos canais oficiais da DCELT.

Observações para aplicação

1. Os níveis não dependem exclusivamente do número de consumidores. A classificação deve considerar condições operativas, meteorológicas, segurança, duração estimada, serviços essenciais, unidades sobrevida, CHI, disponibilidade de equipes e origem do evento.

2. Situação de Emergência é o estágio mais grave e pode decorrer de evento climático severo, condição n-2, falha externa da supridora CELESC-D, falha sistêmica, acidente de terceiro ou outro evento relevante. Evento Climático Severo deve ser tratado como causa/descrição quando aplicável, não como único gatilho.

3. Em todas as situações com interrupção, devem ser registradas evidências mínimas: data/hora de início, causa provável, área afetada, UCs impactadas, equipes acionadas, manobras, previsão de normalização, atualizações e encerramento.

4. A comunicação ao consumidor deve observar provável causa, área afetada e previsão de normalização, com atualização pelos canais oficiais. Para ocorrências abertas no site, observar atualização periódica e informações exigidas pela regulação.

Anexo II

Plano de Ação por Nível de Contingência - DCELT										
Ações mínimas por área para cada estágio da operação										
Estágio	COD / Operação	Equipes de manutenção	Engenharia	RH / Segurança do Trabalho	Atendimento / Comunicação	TI	Comitê de Contingência	Poder Público / CELESC	Registros e evidências	Diretoria
Normal	Monitorar sistema, atender ocorrências ordinárias e manter registros operacionais.	Executar rotina de manutenção corretiva/preventiva e apoiar ocorrências pontuais.	Atividades de monitoramento e gestão.	Atividades normais.	Atender solicitações nos canais regulares e orientar consumidores afetados pontualmente.	Manter sistemas de atendimento, comunicação e monitoramento disponíveis, principalmente SPIN e Useall.	Não se aplica.	Sem comunicação extraordinária, salvo ocorrência específica que demande contato institucional.	Registrar ocorrências, atendimento e encerramento conforme rotina.	Reporte executivo e deliberação estratégica.
Alerta Preventivo	Acompanhar alerta, registrar fonte e horário, avaliar risco por alimentador/ localidade e preparar eventual escalonamento.	Verificar equipes, veículos, materiais, terceirizadas e pontos críticos de rede/vegetação.	Liderar a situação de Alerta Preventivo.	Acompanhamento caso COD tenha dificuldade em acionar SOBREAVISO.	Preparar mensagens padrão; alinhar canais oficiais; avaliar reforço no atendimento.	Verificar disponibilidade de sistemas, comunicação, internet, telefonia, SCADA e contingências internas.	Não se aplica.	Quando necessário, informar representantes públicos sobre risco preventivo e registrar tratativas. Arquivar alertas meteorológicos para eventual envio à ANEEL quando houver canal/instrução aplicável.	Guardar alerta meteorológico, decisão de acionamento, responsáveis, data/hora e medidas preventivas.	Atividades institucionais normais e em Alerta para caso for para evento crítico.
Evento Crítico	Coordenar manobras, despacho de equipes, priorização de ocorrências, atualização de previsão e avaliação de escalonamento.	Mobilizar equipes próprias/terceiras, avaliar danos, materiais, segurança, revezamento operacional e recursos adicionais.	Liderar a situação de Evento Crítico.	Acompanhar presença de todas e ajudar em recursos adicionais.	Comunicar consumidores afetados; publicar estágio; atualizar site/canais; reforçar atendimento e mensagens.	Garantir disponibilidade dos sistemas e apoiar extração de dados: UCs afetadas, ocorrência, status, CHI, equipes e duração.	Pré-alertado, podendo ser acionado se houver escalonamento.	Notificar Poder Público quando houver evento crítico, serviço essencial afetado ou necessidade de apoio. Se a origem for CELESC-D, solicitar informações de causa, início, previsão e restabelecimento.	Registrar causa provável, áreas, consumidores, serviços essenciais, manobras, equipes, comunicações, fotos e evidências.	Receber o plano de gestão de risco do Comitê de Contingência Risco (CCR) e avaliar necessidade de intervenção ou alteração.
Situação de Emergência	Acionar Comitê de Contingência; operar com comando definido; priorizar segurança, serviços essenciais, unidades sobrevida e recomposição gradual.	Mobilizar todos os recursos disponíveis; avaliar apoio externo/cessão emergencial; realizar inspeções, reparos e plano de recomposição /revezamento.	A Liderança e definição passa a ser do Comitê de Contingência.	Acompanhar presença de todas e ajudar em recursos adicionais. Receber e executar as orientações do Comitê de Contingência.	Comunicação reforçada e periódica; atualização site a cada 30 minutos; mensagens por SMS/app; atendimento prioritário a casos críticos. Receber e executar as orientações do Comitê de Contingência.	Manter sistemas críticos disponíveis; acionar contingência de TI/telecom se necessário; apoiar dados regulatórios, ISE, DISE e relatórios. Receber e executar as orientações do Comitê de Contingência.	Entra em operação e a prioridade é acionar o plano pre-definido pelo Comitê de Contingência e todos já criarem a sala de comunicação para verificar necessidades de alertar e imediatamente tomarem decisões para a solução do problema. Acionar as áreas e fazer as comunicações devidas.	Notificar Poder Público imediatamente; coordenar apoio com Defesa Civil, Bombeiros, prefeituras e CELESC-D quando aplicável. Comunicar/registrar junto à ANEEL conforme instruções aplicáveis. Receber e executar as orientações do Comitê de Contingência.	Abrir dossiê do evento com evidências para eventual ISE/DISE: alerta/decreto, CHI, UCs, mapas, fotos, danos, equipes, tempos, comunicações e encerramento.	Receber o plano de gestão de risco do Comitê de Contingência Risco (CCR) e avaliar necessidade de intervenção ou alterações, monitorar e acompanhar.