

Plano de Contingência

Controle do documento

Campo	Informação
Empresa	DCELT Distribuidora Catarinense de Energia Elétrica S.A.
Documento	Plano de Contingência para Atendimentos Emergenciais
Versão	4.3 - Ajustada conforme definições validadas pela Diretoria na matriz de níveis de situação e atendimento
Data	Outubro/2026
Abrangência	Área de concessão da DCELT Energia
Referência regulatória principal	Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025; PRODIST Módulos 4, 6 e 8; Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021.
Versão pública	Disponível no site eletrônico da DCELT e nos postos de atendimento, sem identificação nominal, telefones pessoais, escalas e informações sensíveis.
Versão interna	Contém anexo restrito com nomes, contatos, escalas, fornecedores, recursos, diagramas, rotas de manobra e inventário operacional.

1. Objetivo

Este Plano de Contingência estabelece os procedimentos, responsabilidades, níveis de acionamento, estrutura de atendimento, planos de ação e fluxos de comunicação a serem adotados pela DCELT Energia para garantir resposta coordenada a ocorrências emergenciais, eventos críticos, contingências operacionais, eventos climáticos severos e demais situações que possam afetar a continuidade, a segurança ou a qualidade do fornecimento de energia elétrica.

O documento foi ajustado para refletir as definições validadas pela Diretoria na matriz de níveis de situação e atendimento, preservando a lógica operacional de quatro estágios: Normal/Verde, Alerta Preventivo/Amarelo, Evento Crítico/Laranja e Situação de Emergência/Vermelho.

2. Aplicação e abrangência

Aplica-se a todos os departamentos, colaboradores, prestadores de serviço e terceiros envolvidos na operação, manutenção, atendimento, comunicação, tecnologia da informação, regulação e gestão de ocorrências na área de concessão da DCELT Energia.

Abrange ocorrências de origem interna, origem externa com impacto na DCELT, eventos climáticos severos, falhas de suprimento, falhas sistêmicas, acidentes de terceiros, interferência de vegetação, risco à segurança pública e demais eventos que comprometam a continuidade ou a capacidade de atendimento.

3. Referências normativas e técnicas

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021.
- Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021 - PRODIST.
- PRODIST Módulo 4 - Procedimentos Operativos do Sistema de Distribuição.
- PRODIST Módulo 6 - Informações Requeridas e Obrigações.
- PRODIST Módulo 8 - Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica.
- Normas técnicas ABNT aplicáveis e procedimentos internos da DCELT relativos à operação, manutenção, segurança, atendimento, comunicação e tecnologia da informação.

4. Conceitos e definições

Conceito	Definição operacional
Ocorrência emergencial	Evento inesperado que interrompa ou ameace interromper a continuidade ou a segurança do fornecimento de energia elétrica, exigindo atuação corretiva ou preventiva.
Evento climático severo	Evento meteorológico ou climático, como temporal, vendaval, granizo, descarga atmosférica, alagamento, ciclone, geada, calor extremo ou outro fenômeno capaz de afetar a rede elétrica e a capacidade de atendimento.
Evento crítico	Situação com impacto relevante confirmado ou iminente na continuidade do serviço, na segurança da população, na capacidade operacional da distribuidora ou no atendimento de unidades essenciais. Na matriz validada, corresponde ao estágio Laranja.
Situação de emergência	Evento de maior gravidade, com múltiplas ocorrências, condição n-2 ou superior, grande quantidade/percentual de consumidores afetados, potencial ISE, risco generalizado ou necessidade de apoio externo. Na matriz validada, corresponde ao estágio Vermelho.
ISE	Interrupção em Situação de Emergência, nos termos do PRODIST, cuja caracterização demanda evidências e registros específicos.
DISE	Duração da Interrupção Individual ocorrida em Situação de Emergência por unidade consumidora ou ponto de conexão, quando aplicável.
Unidades sobrevida	Unidades consumidoras cadastradas como usuárias de equipamentos elétricos essenciais à preservação da vida, de autonomia limitada.
Serviços essenciais	Hospitais, unidades de saúde, abastecimento e tratamento de água, segurança pública, defesa civil, telecomunicações críticas e demais serviços enquadrados em norma aplicável.

5. Características do sistema e suprimento

A DCELT Energia é suprida pela CELESC-D por meio da Subestação Xanxerê-SC, em 23,1 kV. A conexão ocorre por alimentadores de suprimento identificados operacionalmente, incluindo, conforme cadastro vigente, XANXERÊ 04, XANXERÊ 05, XANXERÊ 06, XANXERÊ 08, XANXERÊ 12 e XANXERÊ 14.

A versão interna deste plano deverá manter o cadastro atualizado dos alimentadores, diagramas unifilares, limites operacionais, chaves de manobra, recursos de recomposição, pontos críticos e contatos da supridora.

Origem da ocorrência	Tratamento no plano
Interna ao sistema DCELT	A DCELT coordena inspeção, isolamento, manobras, reparos, comunicação, registros e eventual enquadramento regulatório.
Externa ao sistema DCELT - CELESC-D	A DCELT registra a origem externa, solicita informações à CELESC-D, comunica consumidores e Poder Público, atualiza canais oficiais e documenta o evento, sem assumir causa ou responsabilidade que dependa da supridora.
Mista	A DCELT segrega tempos e causas: período de indisponibilidade por suprimento externo e período de recomposição ou danos próprios na rede DCELT.
Terceiros ou força externa	A DCELT registra evidências, aciona equipes e autoridades quando necessário, comunica consumidores e executa recomposição de sua rede.

6. Governança de contingência

A DCELT manterá estrutura de governança para contingências, denominada Comitê de Contingência e Gestão de Crise. O Comitê poderá atuar presencialmente ou de forma remota e será acionado formalmente quando declarada a Situação de Emergência – Código Vermelho. Nos demais níveis, a coordenação permanecerá sob as estruturas operacionais e táticas previstas neste Plano. Caso a evolução da ocorrência demande atuação do Comitê, deverá ser avaliado o reenquadramento da situação para o nível Vermelho.

Nível de governança	Responsáveis funcionais	Atribuições
Estratégico	Presidência/Diretoria e responsáveis designados na versão interna.	Decisões institucionais, priorização sensível, interface com ANEEL, Poder Público, imprensa, CELESC-D e demais agentes.
Tático	Engenharia, Operação, COD, Manutenção, Atendimento, Comunicação, TI, Regulatório/Jurídico, RH/SST e Suprimentos.	Coordenação técnica, mobilização de equipes, materiais, atualização de sistemas, definição de mensagens e consolidação das informações.
Operacional	Operadores do COD, equipes de campo, atendimento, comunicação operacional e suporte de TI.	Execução de manobras, inspeções, reparos, registros, atualização de consumidores e repasse de informações aos níveis superiores.

6.1 Responsabilidades por área

Área	Responsabilidades mínimas
Diretoria/Presidência	Aprovar o plano, supervisionar execução, decidir medidas estratégicas em eventos críticos e situações de emergência, assegurar recursos e conduzir interface institucional quando necessário.
Engenharia/Operação	Definir alternativas de recomposição, limites operacionais, priorização de cargas, critérios de n-1/n-2, avaliação técnica de danos e suporte ao COD.
COD	Monitorar o sistema, reconhecer ocorrências, comandar manobras, acionar equipes, registrar eventos, atualizar status e subsidiar comunicação. Realizar o procedimento para envio do SMS.
Manutenção própria e terceiros	Executar inspeções, isolamento, reparos temporários ou definitivos; informar danos, riscos, materiais necessários e previsão de restabelecimento.
Atendimento/Comunicação	Registrar solicitações, orientar consumidores, preparar e divulgar mensagens oficiais, apoiar mensagens do aplicativo, site, redes sociais, imprensa e atendimento extraordinário.
TI	Assegurar disponibilidade do SCADA/SPIN, Useall, SMS, aplicativo de mensagens, site, internet, telefonia, e-mail, backups, gerador/nobreak e suporte de contingência tecnológica.
Regulatório/Jurídico	Orientar enquadramento regulatório, ISE/DISE, comunicação à ANEEL, registros, evidências e riscos de conformidade.
Suprimentos/Almoxarifado	Garantir materiais, equipamentos, veículos, fornecedores, prestadores, logística e apoio fora do horário comercial quando necessário.
RH/SST	Apoiar acionamento de sobreaviso, presença das equipes, revezamento, segurança do trabalho, alimentação, deslocamento e demais recursos humanos em contingência.

7. Identificação e análise de riscos

A identificação de riscos deve considerar fatores internos e externos, localização, natureza do risco, frequência histórica, impacto potencial, capacidade de resposta, disponibilidade de equipes, existência de serviços essenciais, unidades sobrevida e origem provável da ocorrência.

Grupo de risco	Exemplos	Impactos potenciais	Controles e registros mínimos
Climático ambiental e	Temporais, ventos fortes, descargas atmosféricas, granizo, alagamentos, incêndios, queda de vegetação.	Múltiplas ocorrências, interrupções prolongadas, dificuldade de acesso, danos a redes e equipamentos.	Monitoramento meteorológico, manejo vegetal, inspeções, registros fotográficos, alertas e comunicação.
Técnico-operacional	Curto-circuito, sobrecarga, falha de transformador, religador, regulador, chave, cabo ou poste.	Interrupção em alimentadores, risco à segurança e indisponibilidade de equipamentos.	SCADA/SPIN, manobras, inspeção, manutenção, registros de causa e recomposição.
Suprimento externo	Falha em subestação, alimentador ou rede da CELESC-D.	Perda de suprimento, n-1, n-2 e restrições de recomposição.	Contato com CELESC-D, protocolo, horários, causa, extensão afetada, registros e comunicação.
Interferência humana	Acidente de trânsito com poste, obra de terceiros, vandalismo, furto de cabos ou intervenção não autorizada.	Danos à rede, risco à população e interrupções pontuais ou relevantes.	Registro de ocorrência, fotos, autoridade competente, isolamento e reparo.
Tecnologia comunicação e	Falha de internet, telecomunicação, SCADA, atendimento, site, SMS, aplicativo ou energia do COD.	Perda de supervisão, atraso de comunicação e dificuldade de despacho.	Contingência de TI, redundância, gerador/nobreak, suporte e registros de indisponibilidade.
Logístico e recursos	Falta de material, veículo, equipe, acesso bloqueado ou restrição de segurança pública.	Atraso no restabelecimento e necessidade de apoio externo.	Inventário, contratos, escalas, fornecedores, acionamento de terceiros e evidências.

8. Monitoramento preventivo e alertas

A DCELT deve manter rotina de monitoramento periódico de condições climáticas e operacionais. Os alertas poderão ser provenientes da Defesa Civil, EPAGRI/CIRAM, INMET, CELESC-D, órgãos municipais, fornecedor meteorológico contratado ou outras fontes oficiais consideradas tecnicamente adequadas.

Etapa	Responsável	Procedimento mínimo
Recebimento do alerta	COD/Operação ou responsável designado	Registrar fonte, data/hora, localidade, tipo de fenômeno, período de validade e severidade.
Avaliação do impacto potencial	COD + Engenharia/Operação	Verificar áreas sujeitas a impacto, alimentadores, histórico, serviços essenciais, unidades sobrevida e disponibilidade de equipes.
Definição de nível preventivo	Responsável operacional ou Comitê	Acionar Alerta Preventivo/Amarelo ou nível superior quando houver risco relevante, mantendo evidência da decisão.
Comunicação interna	COD/Comunicação/Atendimento	Informar equipes, atendimento, comunicação, TI e gestão sobre risco, áreas vulneráveis e prontidão.
Registro e arquivamento	COD/Regulatório	Guardar alerta, decisão de acionamento, mensagens internas e ações adotadas.
Comunicação à ANEEL	Regulatório/Responsável designado	Quando houver canal definido pela ANEEL, encaminhar alertas meteorológicos que justifiquem acionamento do plano; até lá, manter registro interno.

9. Níveis de situação e atendimento validados pela Diretoria

Os níveis abaixo consolidam a matriz validada pela Diretoria. A classificação não depende exclusivamente do número de consumidores afetados; deve considerar, de forma combinada, causa, risco, consumidores afetados, alimentadores, municípios/localidades, serviços essenciais, unidades sobrecarregadas, duração estimada, recursos disponíveis, segurança pública e eventual necessidade de apoio externo.

Estágio público	Código interno	Critérios objetivos de acionamento	Orientação para site/Plano	Mensagem ao consumidor/site
Normal	Verde	Sistema em operação regular, sem contingência ativa. Podem existir ocorrências pontuais e rotineiras, em geral até 2.200 consumidores, desde que sem impacto sistêmico, sem serviço essencial afetado, sem risco relevante à segurança e com atendimento dentro da rotina operacional.	Manter o estágio como Normal no site. Não há envio em massa por estágio; pode haver comunicação individual quando aplicável.	O fornecimento de energia elétrica encontra-se normal, sem contingência ativa no momento. Ocorrências pontuais podem ser acompanhadas pelos canais oficiais.
Alerta Preventivo	Amarelo	Alerta meteorológico oficial ou condição externa com risco aumentado, ou ocorrência com N superior a 2.200 e inferior a 6.400 consumidores, conforme matriz validada, desde que ainda não configurados os critérios de Evento Crítico ou Situação de Emergência. Inclui previsão de chuva intensa, vento forte, granizo, descargas atmosféricas, risco de vegetação ou evento externo em evolução.	Alterar o estágio para Alerta Preventivo. Preparar mensagens, reforçar monitoramento e prontidão, sem envio obrigatório de SMS em massa enquanto não houver interrupção relevante.	A DCELT informa que o sistema elétrico opera sem anormalidade generalizada neste momento, mas há risco aumentado de impacto na rede. As equipes estão em prontidão e o sistema está sendo monitorado.
Evento Crítico	Laranja	Impacto relevante confirmado ou iminente, ainda administrável com recursos próprios/contratados. Exemplos: desligamento de alimentador; condição n-1 com restrição ou risco; quantidade relevante de consumidores, com N superior a 6.400 e inferior a 12.000; concentração em área crítica; serviço essencial ou sobrecarga afetado; previsão prolongada; risco à segurança; mobilização extraordinária.	Alterar o estágio para Evento Crítico. Iniciar SMS e aplicativo aos consumidores afetados, quando tecnicamente disponível, além de site e canais oficiais.	A DCELT informa que há ocorrências relevantes afetando o fornecimento de energia em parte da área de concessão. As equipes técnicas estão mobilizadas para inspeção, reparo e restabelecimento com segurança.
Situação de Emergência	Vermelho	Evento de maior gravidade: múltiplas ocorrências simultâneas; condição n-2 ou superior; N superior a 12.000 consumidores ou grande percentual da área; CHI elevado; potencial ISE; serviços essenciais afetados; acesso bloqueado; risco generalizado; necessidade de Comitê, apoio externo ou cessão emergencial.	Alterar o estágio para Situação de Emergência. Comunicação reforçada por SMS, aplicativo, site, atendimento, redes sociais, imprensa e Poder Público.	A DCELT informa que há Situação de Emergência afetando o sistema elétrico, com múltiplas ocorrências ou interrupções relevantes. As equipes atuam em campo, priorizando segurança, serviços essenciais e recomposição gradual.

Nota operacional: os limites de consumidores afetados da matriz validada são: até 2.200 para Normal; $2.200 < N \leq 6.400$ para Alerta Preventivo; $6.400 < N \leq 12.000$ para Evento Crítico; e $N > 12.000$ para Situação de Emergência. A ocorrência pode ser classificada em nível superior mesmo com **número inferior de consumidores afetados** quando houver serviço essencial afetado, unidade sobrecarregada, alimentador crítico, risco à segurança pública, duração prolongada, restrição de recursos, origem externa relevante ou necessidade de mobilização extraordinária..

10. Critérios complementares de classificação

Critério	Normal / Verde	Alerta Preventivo / Amarelo	Evento Crítico / Laranja	Situação de Emergência / Vermelho
Meteorologia	Sem alerta relevante.	Alerta oficial ou previsão de risco.	Evento em curso com danos, múltiplas reclamações ou risco iminente.	Evento severo com danos amplos, acesso prejudicado ou potencial ISE.
Consumidores afetados	Impacto pontual e rotineiro, em geral até 2.200 consumidores.	N superior a 2.200 e inferior a 6.400 consumidores, ou risco previsto sem desligamento relevante.	Quantidade relevante de consumidores, com N superior a 6.400 e inferior a 12.000, ou concentração em área crítica.	N superior a 12.000 consumidores, grande percentual da área, CHI elevado ou recomposição gradual.
Alimentadores	Sem alimentador principal afetado ou impacto localizado.	Risco de impacto em alimentadores.	Desligamento de alimentador ou condição n-1 com restrição/risco.	Dois ou mais alimentadores afetados; condição n-2 ou superior.
Serviços essenciais/sobrevida	Não afetados.	Risco identificado.	Afetação confirmada ou iminente.	Afetação relevante, prolongada ou sem alternativa operacional imediata.
Duração estimada	Atendimento dentro da rotina operacional.	Risco de extensão superior à rotina.	Previsão prolongada ou incerteza relevante.	Previsão muito prolongada, recomposição gradual ou acesso comprometido.
Recursos	Equipes ordinárias suficientes.	Prontidão reforçada.	Necessidade de equipes extras, terceiros ou apoio logístico.	Recursos internos no limite; necessidade de apoio externo ou cessão emergencial.
Segurança pública	Sem risco relevante.	Risco potencial monitorado.	Rede no solo, poste quebrado, área isolada ou acesso difícil.	Risco generalizado, áreas bloqueadas ou apoio de Defesa Civil/autoridade.

11. Planos de ação por nível de contingência

11.1 Nível Normal - Código Verde - Até 2200 Ucs

Frente/Área	Ações mínimas
COD / Operação	Monitorar sistema, alarmes, religadores, reclamações e condições operativas; registrar e despachar ocorrências ordinárias.
Equipes de Manutenção	Atender ocorrências pontuais, isolar riscos, executar reparos temporários/definitivos e informar causa, dano e previsão ao COD.
Engenharia	Acompanhar condições operativas e apoiar análises técnicas quando demandado.
RH / Segurança do Trabalho	Atividades normais, com atenção a escala de sobreaviso.
Atendimento / Comunicação	Atender solicitações nos canais regulares e orientar consumidores afetados pontualmente.
TI	Manter sistemas críticos disponíveis e registrar indisponibilidades.
Regulatório / Jurídico	Acompanhar registros e orientar quando houver risco regulatório.
Suprimentos / Almoxarifado	Manter materiais mínimos e recursos ordinários disponíveis.
Diretoria	Acompanhamento ordinário, sem acionamento do comitê.
Registros	Registrar início, fim, causa, consumidores afetados, equipes e providências.

11.2 Alerta Preventivo – Código Amarelo – Superior a 2.200 até 6.400 Ucs

Frente/Área	Ações mínimas
COD / Operação	Acompanhar alerta, registrar fonte/horário, avaliar risco por alimentador/localidade, reforçar monitoramento e comunicar áreas envolvidas.
Equipes de Manutenção	Verificar equipes, veículos, materiais, terceirizadas, rotas e pontos críticos de rede/vegetação.
Engenharia	Liderar tecnicamente a avaliação de risco preventivo e apoiar definição de prontidão.
RH / Segurança do Trabalho	Acompanhar eventual dificuldade de acionamento de sobreaviso e preparar apoio logístico.
Atendimento / Comunicação	Preparar mensagens padrão; alinhar canais oficiais; avaliar reforço no atendimento; orientar consumidores sobre segurança.
TI	Testar/confirmar disponibilidade de site, SMS, aplicativo, internet, telefonia, SCADA/SPIN, Useall, gerador/nobreak.
Regulatório / Jurídico	Manter registro do alerta, fonte e decisão de acionamento; avaliar obrigações de comunicação quando houver canal ANEEL definido.
Suprimentos / Almoxarifado	Verificar estoque de materiais críticos e disponibilidade de fornecedores/prestadores.
Diretoria	Ser informada quando o risco puder evoluir para Evento Crítico ou Situação de Emergência.
Registro	Arquivar alerta, fonte, abrangência, horário, decisão, equipes em prontidão e comunicações realizadas.

11.3 Evento Crítico – Código Laranja – Superior a 6.400 até 12.000 Ucs

Frente/Área	Ações mínimas
COD / Operação	Declarar Evento Crítico; coordenar manobras, despacho de equipes, priorização de ocorrências, atualização de status e segurança operacional. Comunicar consumidores afetados por SMS/aplicativo
Equipes de Manutenção	Mobilizar equipes próprias/terceiras; avaliar danos, materiais, segurança, revezamento e previsão de restabelecimento.
Engenharia	Liderar a situação de Evento Crítico e apoiar manobras, recomposição, priorização de cargas e avaliação de n-1.
RH / Segurança do Trabalho	Acompanhar presença de equipes, recursos adicionais, segurança em campo e apoio a revezamento.
Atendimento / Comunicação	Comunicar consumidores afetados por aplicativo; publicar estágio; atualizar site/canais; reforçar atendimento.
TI	Garantir disponibilidade de sistemas, site, SMS, aplicativo de mensagens, telefonia, internet e suporte em tempo compatível com a operação.
Regulatório / Jurídico	Avaliar risco de ISE/DISE, registros, comunicação à ANEEL e evidências mínimas.
Suprimentos / Almoxarifado	Disponibilizar materiais, veículos, apoio logístico e acionar fornecedores/prestadores quando necessário.
Diretoria	Acionar Diretoria quando houver serviço essencial, grande impacto, risco institucional ou necessidade de decisões sensíveis.
Poder Público / CELESC-D	Notificar representantes públicos quando aplicável; acionar CELESC-D se houver origem externa; registrar protocolos.

11.4 Situação de Emergência – Código Vermelho – Superior a 12.000 Ucs

Frente/Área	Ações mínimas
COD / Operação	Acionar Comitê; operar com comando definido; priorizar segurança, serviços essenciais, sobrevida, manobras e recomposição gradual. Comunicar consumidores afetados por SMS/aplicativo. Atualização do site a cada 30 minutos (automática).
Equipes de Manutenção	Mobilizar todos os recursos disponíveis; avaliar apoio externo/cessão emergencial; coordenar frentes de campo e reparos.
Engenharia	A liderança técnica passa ao Comitê de Contingência, com apoio direto à priorização, recomposição e registros.
RH / Segurança do Trabalho	Acompanhar presença de equipes, segurança, revezamento, alimentação, deslocamento, descanso e apoio adicional.
Atendimento / Comunicação	Comunicação reforçada e periódica; ; redes sociais; imprensa; orientações de segurança.

TI	Garantir disponibilidade máxima de sistemas críticos e contingência tecnológica; acionar suporte emergencial.
Regulatório / Jurídico	Avaliar ISE/DISE, comunicação e acompanhamento ANEEL, evidências, relatório pós-evento e riscos de conformidade.
Suprimentos / Almoxarifado	Acionar fornecedores, materiais críticos, veículos, hospedagem, alimentação e logística extraordinária.
Diretoria / Presidência	Conduzir decisões estratégicas, autorizar recursos extraordinários e interface com ANEEL, Poder Público, CELESC-D, imprensa e entidades de apoio.
Relatório pós-evento	Consolidar aprendizados, custos, danos, indicadores, reclamações, tempos de atendimento, evidências e plano de melhorias.

12. Comunicação com consumidores

A comunicação com consumidores deve observar clareza, agilidade, precisão e segurança. Após o reconhecimento da ocorrência de interrupção, a DCELT deve comunicar a provável causa, a área afetada e o tempo previsto para normalização nos prazos regulatórios aplicáveis, observada a melhor informação disponível e a segurança técnica da previsão.

O número de consumidores afetados deve constar nos registros, no painel/site de monitoramento e em relatórios regulatórios, mas não deve ser incluído obrigatoriamente no SMS quando o limite de caracteres exigir priorização da causa, área afetada e previsão de normalização.

Informação mínima	Conteúdo esperado
Provável causa	Evento climático, vegetação, acidente de terceiro, defeito em equipamento, falha de suprimento, causa em apuração ou outra causa identificada.
Área afetada	Município, bairro, localidade, região, conjunto, alimentador ou área de abrangência, conforme granularidade disponível.
Unidades consumidoras afetadas	Quantidade estimada ou confirmada de consumidores atingidos deve constar no site, painel e registros, quando disponível; não é informação prioritária do SMS.
Previsão de normalização	Estimativa com base na melhor informação disponível; quando não houver segurança técnica, informar que as equipes estão em inspeção/apuração.
Status da ocorrência	Em preparação, em deslocamento, em execução, em normalização, concluída ou equivalente.
Orientação de segurança	Não tocar em fios caídos, manter distância, acionar canais oficiais e evitar ligações irregulares de geradores.

12.1 Regra de comunicação por estágio

Estágio	Regra de comunicação
Normal / Verde – até 2,200 UCS	Não há envio em massa por estágio. Podem existir comunicações individuais quando aplicável e atendimento pelos canais regulares.
Alerta Preventivo / Amarelo Superior a 2.200 e inferior a 6.400	Comunicação preventiva pode ser feita por site, redes sociais, canais oficiais e Poder Público quando houver risco relevante. Não há SMS em massa obrigatório enquanto não houver interrupção relevante.
Evento Crítico / Laranja Superior 6.400 e inferior a 12.000 UCS	Iniciar envio de SMS e aplicativo de mensagens aos consumidores afetados, com causa provável, área afetada e previsão de normalização quando disponíveis, além de site e canais oficiais.
Situação de Emergência / Vermelho Superior a 12.000 UCs	Comunicação reforçada por SMS, aplicativo de mensagens, site, atendimento, redes sociais, imprensa e Poder Público, com atualizações periódicas e evidências.

12.2 Ordem operacional para envio dos SMS

Etapa	Procedimento
1. Reconhecimento da ocorrência	Após o reconhecimento da ocorrência e a identificação da área ou das unidades consumidoras afetadas, a Operação deverá avaliar se já existem informações mínimas e confiáveis sobre a causa da interrupção e a previsão de restabelecimento.
2. Código 10 - ocorrência com causa e previsão	Havendo causa identificada e previsão de restabelecimento minimamente segura, enviar Código 10, informando falta de energia, local/área afetada, causa e previsão. O prazo para envio é de até 15 minutos do conhecimento da causa. A previsão deve ter margem de segurança operacional; evitar prazo curto ou excessivamente otimista sem razoável segurança técnica. Caso se atinja 1 hora sem conhecimento da causa ou sem informação mínima suficiente, enviar Código 1008.
3. Código 1008 - ocorrência em apuração	Não havendo causa identificada e/ou informação mínima suficiente para envio do Código 10 em até 1 hora do conhecimento/reconhecimento da ocorrência, enviar Código 1008, informando que a ocorrência está em apuração.
4. Código 13 - atualização de previsão	Após envio do Código 10, caso ocorra alteração relevante da previsão de restabelecimento, enviar Código 13 com a nova previsão. Caso tenha sido enviado Código 1008 e, posteriormente, a Operação identifique a causa e também tenha previsão de restabelecimento, enviar Código 10 como atualização completa da ocorrência.
5. Código 27 - restabelecimento	Após confirmação do restabelecimento do fornecimento na área ou nas unidades consumidoras afetadas, enviar Código 27, informando normalização e orientando o consumidor a acionar os canais oficiais caso ainda permaneça sem energia.

12.3 Modelos de SMS validados

Os modelos abaixo consolidam a estrutura aprovada na matriz de mensagens. A versão operacional deve respeitar o limite de caracteres do sistema, considerar a substituição de variáveis de data, hora e localização, e evitar caracteres especiais quando houver risco de contagem divergente pelo gateway de SMS.

Código/Tipo	Estrutura de texto
Código 10 - aviso inicial com causa e previsão	DCELT: falta em @ENDERECO. Causa: @DESCRICAO_CAUSA. Retorno: @PREVISAO.
Código 1008 - aviso inicial em apuração	DCELT: falta em @ENDERECO. Causa e retorno em apuracao. Equipes em atendimento.
Código 13 - atualização de previsão	DCELT atualiza: retorno em @ENDERECO previsto para @DIA as @HORA.
Código 27 - restabelecimento	DCELT: energia restabelecida em @ENDERECO. Se continuar sem energia, acione canais oficiais.
Alerta preventivo - canais oficiais/site	DCELT informa: risco aumentado de interrupcoes. Equipes em prontidão. Acompanhe canais oficiais.

12.4 Textos-padrão para site/Energy View por estágio

Estágio	Texto-padrão público
Normal	O fornecimento de energia elétrica encontra-se normal, sem contingência ativa no momento. Ocorrências pontuais podem ser acompanhadas pelos canais oficiais de atendimento.
Alerta Preventivo	A DCELT informa que o sistema elétrico opera sem anormalidade generalizada neste momento, mas há condição externa com risco aumentado de impacto na rede elétrica. As equipes estão em prontidão e o sistema está sendo monitorado.
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 inspeção, reparo e restabelecimento com segurança. Sempre que disponíveis, serão informadas causa provável, áreas afetadas e previsão de normalização.
Situação de Emergência	A DCELT informa que há Situação de Emergência afetando o sistema elétrico, com múltiplas ocorrências ou interrupções relevantes. As equipes atuam em campo, priorizando segurança, serviços essenciais e recomposição gradual. As atualizações serão divulgadas periodicamente pelos canais oficiais.

13. Informações no sítio eletrônico e postos de atendimento

A DCELT disponibilizará a versão pública deste Plano de Contingência em seu sítio eletrônico e nos postos de atendimento presencial, em linguagem clara e acessível, sem identificação nominal, telefones pessoais ou informações sensíveis de segurança operacional. A versão interna ficará disponível às equipes responsáveis e à fiscalização, com anexos restritos.

Informação a disponibilizar	Periodicidade/condição
Plano de Contingência - versão pública	Até 30 dias após edição de nova versão e nos postos de atendimento.
Plano de Comunicação - versão pública	Até 30 dias após edição de nova versão e nos postos de atendimento.
Plano de Manejo Vegetal - versão pública	Atualização anual ou até 30 dias após edição de nova versão e nos postos de atendimento.
Relatório Anual de Gestão do Manejo Vegetal	Anual, até 31 de janeiro do ano subsequente ao ano de referência, conforme regra aplicável.
Estágio da operação	Manter Normal/Verde em operação regular; alterar para Alerta Preventivo/Amarelo, Evento Crítico/Laranja ou Situação de Emergência/Vermelho conforme critérios da matriz.
Mapa/visão das interrupções	Atualização a cada 30 minutos, com total de UCs afetadas e discriminação mínima por bairro ou visualização interativa equivalente.
Ocorrências abertas	Atualização a cada 30 minutos: código, município/bairro, data/hora de início, tipo, status, UCs interrompidas, duração, CHI, ocorrências por município, equipes em atividade e estágio da operação.
Relatório de ISE	Quando houver evento enquadrado como ISE, disponibilizar relatório com evidências conforme PRODIST.
Indicadores DEC/FEC e DEC/FEC sem expurgos	Disponibilizar no site conforme obrigações do PRODIST, mantendo histórico pelo período regulatório aplicável.

14. Comunicação com Poder Público, ANEEL e órgãos externos

A DCELT manterá canais exclusivos e representantes institucionais para atendimento ao Poder Público municipal, estadual e distrital, conforme normas aplicáveis. A relação de contatos institucionais deve ser mantida atualizada na versão interna.

Obrigação operacional	Procedimento mínimo
Canais exclusivos	Manter atendimento telefônico, atendimento presencial agendado e canal de texto/chat com atendimento humano em horário comercial; em urgência/emergência, telefone com disponibilidade 24h/7 dias.
Representantes oficiais	Solicitar aos entes públicos indicação de até dois representantes oficiais para recebimento de comunicações em situações de emergência.
Alerta Preventivo	Quando necessário, informar representantes públicos sobre risco preventivo e registrar comunicações.
Evento Crítico	Notificar Poder Público quando houver evento crítico, serviço essencial afetado, segurança pública, necessidade de apoio local ou risco institucional.
Situação de Emergência	Notificar Poder Público imediatamente; coordenar apoio com Defesa Civil, Bombeiros, prefeituras, trânsito, segurança e serviços essenciais.
Comunicação anual	Realizar comunicação formal anual aos representantes do Poder Público, reforçando protocolos, canais, responsabilidades, manejo vegetal e fluxos de emergência.
ANEEL	Seguir procedimento e canal vigente para eventos climáticos severos, API/dados e comunicação de alertas; quando não houver instrução específica, manter registros internos e evidências.

15. Procedimento para ocorrências de origem externa - CELESC-D

Etapa	Ação obrigatória
Identificação	O COD identifica perda de suprimento, abertura de alimentador de suprimento ou anormalidade a montante da proteção da DCELT.
Contato com CELESC-D	Acionar canal operacional da CELESC-D e solicitar protocolo, causa provável, instalações afetadas, horário de início, previsão de normalização e atualizações.
Registro interno	Registrar data/hora, alimentadores afetados, consumidores impactados na DCELT, manobras possíveis, restrições e comunicações recebidas da CELESC-D.
Comunicação ao consumidor	Informar consumidores que a ocorrência tem origem externa ao sistema da DCELT quando confirmado; se ainda em apuração, informar causa em investigação.
Segregação de tempos	Separar período de indisponibilidade por suprimento externo e período posterior de recomposição interna da DCELT, se houver danos próprios.
Evidências	Guardar e-mails, mensagens, prints, protocolos, registros SCADA, relatos técnicos, fotos, relatórios e informações recebidas da CELESC-D.
Relatório	Em eventos relevantes, elaborar resumo interno com origem, impacto, ações da DCELT, dependência de suprimento externo e conclusões.

16. Procedimentos operacionais de resposta

16.1 Detecção e notificação imediata

Os religadores e equipamentos supervisionados remotamente devem ser monitorados pelo sistema SCADA/SPIN ou ferramenta equivalente. Ocorrendo falta de energia em nível de religador, com religamento insatisfatório, o operador do COD deverá avaliar imediatamente as informações disponíveis, verificar se a falta ocorreu a jusante ou a montante da proteção da DCELT, isolar remotamente o trecho quando possível e realizar interligações para recompor o sistema com segurança.

16.2 Mobilização de equipes

Após as manobras possíveis, o COD deverá acionar equipes de manutenção próprias e, conforme gravidade, equipes terceirizadas ou apoio externo. As equipes deverão se deslocar ao local, isolar o trecho, avaliar danos, informar previsão e executar manutenção corretiva.

16.3 Isolamento, reparos e restabelecimento

- Isolamento da falha: a equipe deve comunicar o COD, desconectar seções afetadas e prevenir danos adicionais.
- Reparos temporários: medidas provisórias para restabelecimento rápido, preservando segurança e integridade da rede.
- Reparos definitivos: substituição ou reparo completo dos componentes danificados, com registro de materiais, tempo e causa.
- Inspeção pós-evento: em eventos relevantes, realizar inspeção das infraestruturas afetadas para identificar danos remanescentes e medidas de mitigação.

16.4 Redistribuição de carga e priorização

A DCELT poderá redirecionar o fornecimento de energia por meio de manobras e interligações para minimizar impactos, respeitando limites operacionais de alimentadores, reguladores, chaves, transformadores, proteções e condições de segurança.

17. Condições n-1, n-2 e priorização de cargas

17.1 Condição n-1

Na condição n-1, um dos alimentadores de suprimento encontra-se desligado. Havendo possibilidade técnica, o COD e a Engenharia/Operação avaliarão manobras viáveis para recomposição das cargas, considerando limites operacionais, segurança, proteções, tensão, carregamento e restrições de rede.

17.2 Condição n-2 ou superior

Na condição n-2 ou superior, caracterizada pelo desligamento de dois ou mais alimentadores, poderá não existir possibilidade de atendimento integral da carga. Nessa hipótese, a recomposição deverá observar critérios técnicos, segurança operacional e priorização de cargas essenciais.

- Priorizar hospitais, unidades de saúde, segurança pública, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, abastecimento e tratamento de água, telecomunicações críticas, unidades sobrevida e demais serviços essenciais.
- Priorizar cargas que possam representar risco à segurança, à saúde pública ou ao meio ambiente, mediante avaliação conjunta do COD e da Engenharia.
- Avaliar revezamento de cargas não prioritárias quando houver previsão de longa duração e viabilidade técnica.
- Registrar tecnicamente decisões de priorização, restrições, alternativas avaliadas e manobras realizadas.
- Reenquadrar o estágio da operação conforme evolução do evento.

18. Unidades sobrevida e serviços essenciais

Medida	Procedimento mínimo
Cadastro	Manter base atualizada de unidades sobrevida e serviços essenciais, com contatos e localização, observada a LGPD.
Comunicação	Enviar comunicação prioritária quando houver interrupção que possa afetar unidades cadastradas.
Atendimento emergencial	Avaliar prioridade de inspeção, manobra ou restabelecimento, respeitados critérios técnicos e segurança.
Orientação preventiva	Orientar previamente unidades sobrevida sobre autonomia dos equipamentos e necessidade de plano próprio de contingência.
Registro	Registrar contatos, comunicações, prioridades, impossibilidades técnicas e ações realizadas.

19. Sistemas críticos e infraestrutura de apoio

Categoria	Itens mínimos a inventariar
Sistemas críticos	SCADA/SPIN, sistema comercial Useall, atendimento, site, SMS, aplicativo de mensagens, telefonia, internet, e-mail, armazenamento de evidências e ferramentas de gestão de ocorrências.
Energia e telecom	Gerador da sede, nobreaks, links de internet, redundâncias, telefonia móvel, rádios, comunicação de campo e contatos de suporte.
Recursos de campo	Equipes próprias e terceirizadas, veículos, caminhões, ferramentas, EPIs, equipamentos de poda, materiais de rede, postes, cabos, transformadores e componentes críticos.
Logística	Fornecedores, almoxarifado, abastecimento, hospedagem, alimentação, transporte, acesso a áreas rurais e apoio de órgãos públicos.
Documentos	Diagrama unifilar, cadastro de alimentadores, chaves, reguladores, religadores, consumidores essenciais, mapas e procedimentos de manobra.

19.1 Gerador de emergência da sede

A DCELT não possui gerador de emergência destinado a atender total ou parcialmente as cargas das unidades consumidoras. O gerador existente na sede atende às cargas necessárias à continuidade operacional interna, devendo sua manutenção ser realizada conforme procedimento próprio.

19.2 Geradores de consumidores

Durante atendimentos de campo, as equipes deverão observar instalações com geração própria e risco de energização indevida da rede. Havendo indício de ligação irregular ou risco à segurança, a equipe deverá isolar a área, comunicar o COD e adotar providências técnicas e regulatórias cabíveis.

20. ISE, DISE e registros regulatórios

O enquadramento de uma interrupção como ISE deverá observar o PRODIST e os critérios regulatórios vigentes, incluindo evidências do evento, origem, impactos, impossibilidade de atuação imediata, documentação de emergência/calamidade quando aplicável e critérios de CHI, conforme metodologia regulatória.

Tema	Procedimento DCELT
Avaliação de ISE	Regulatório, COD e Engenharia deverão avaliar se o evento atende aos critérios de Interrupção em Situação de Emergência.
Relatório de evidências	Quando houver ISE, elaborar relatório com código do evento, descrição, causa, áreas afetadas, mapa/diagrama, danos, equipamentos afetados, equipes, tempos, CHI, ações de recomposição e evidências.
Publicação	Disponibilizar relatório de ISE no site em local de livre e fácil acesso, conforme prazo e regras do PRODIST.
DISE	Apurar duração individual por unidade consumidora ou ponto de conexão aplicável e calcular compensações quando houver violação de limites regulatórios.
Origem externa CELESC-D	Quando o evento for exclusivamente externo ao sistema DCELT, registrar origem externa e evidências da supridora, sem enquadrar automaticamente como ISE própria.
Eventos mistos	Segregar períodos e responsabilidades entre origem externa e danos/recomposição interna da DCELT.
Arquivo	Manter registros, evidências e relatórios pelo prazo regulatório aplicável e pelo prazo interno de governança.

21. Comunicação e acompanhamento junto à ANEEL

Situação	Procedimento
Instrução da ANEEL já publicada	Cumprir canal, formato, periodicidade e prazo definidos pela ANEEL.
Instrução ainda não publicada ou em implantação	Manter procedimento interno provisório, com registro dos alertas, acionamento do plano, evolução do evento, comunicações e evidências para fiscalização.
Alerta meteorológico que aciona o plano	Registrar e, quando houver canal definido, encaminhar à ANEEL o alerta que justificou acionamento em qualquer nível, considerando as definições estabelecidas no (OFÍCIO CIRCULAR Nº 75/2026-SFT/ANEEL)
Dados de interrupção/API	TI, COD e Regulatório devem manter plano de adequação técnica para disponibilização segura dos dados exigidos pela ANEEL.

22. Interface com Plano de Manejo Vegetal

O Plano de Manejo Vegetal é documento próprio, complementar a este Plano de Contingência, e deve ser disponibilizado no site e nos postos de atendimento. Este plano deve manter interface com manejo vegetal em queda de árvores, galhos, risco iminente, bloqueio de acesso, poda emergencial e atuação coordenada com Poder Público.

Situação	Ação
Vegetação com risco preventivo	Encaminhar para o Plano de Manejo Vegetal, registrar inspeção, comunicar responsável público ou privado quando aplicável e acompanhar providências.
Vegetação em contato ou queda sobre rede	Tratar como ocorrência emergencial, isolar risco, acionar equipe habilitada e registrar evidências.
Necessidade de Poder Público	Acionar prefeitura, Defesa Civil, bombeiros ou órgão competente para apoio em remoção, acesso ou segurança.
Convênios e protocolos	Registrar instrumentos formais ou tratativas com municípios e órgãos públicos para atuação coordenada.

23. Treinamentos, simulados e melhoria contínua

A realização de simulados ou treinamentos atualizados deve ocorrer com periodicidade máxima de um ano, ou a partir da última aplicação real relevante do plano, conforme regra aplicável. Os treinamentos devem envolver as áreas diretamente relacionadas à execução do plano e, quando possível, representantes do Poder Público.

Atividade	Periodicidade mínima	Evidência
Treinamento das equipes internas	Anual	Lista de presença, conteúdo, data, responsáveis e avaliação.
Simulado de contingência	Anual ou após aplicação real relevante do plano	Roteiro, participantes, cenário, resultados e oportunidades de melhoria.
Treinamento de agentes do Poder Público designados	Anual, quando aplicável	Convite, material disponibilizado, registros de participação ou ciência.
Reunião pós-evento	Após Evento Crítico relevante ou Situação de Emergência	Ata, relatório de lições aprendidas, ações corretivas e responsáveis.
Revisão do plano	Anual ou sempre que necessário	Nova versão, data, aprovação e registro das alterações.

24. Registros e documentação

Todos os eventos críticos e situações de emergência deverão possuir registros suficientes para comprovar atuação da DCELT, comunicação realizada, evolução da ocorrência, decisões adotadas e evidências técnicas e regulatórias.

Registro mínimo	Conteúdo
Identificação da ocorrência	Código, data/hora de início, localidade, município/bairro, alimentador, causa provável e origem.
Impacto	UCs afetadas, CHI, duração, serviços essenciais, unidades sobrevida e áreas atingidas.
Operação	Manobras, isolamento, religamentos, trechos afetados, restrições, equipes, veículos e materiais.
Comunicação	Mensagens enviadas, horários, canais, público-alvo, site, redes sociais, Poder Público, ANEEL e CELESC-D.
Evidências técnicas	Fotos, vídeos, registros SCADA/SPIN, protocolos, relatórios de campo, laudos, boletins meteorológicos e decretos.
Encerramento	Horário de normalização, causa final, reparo realizado, pendências, danos, custos e lições aprendidas.

25. Revisão, aprovação e controle de alterações

Este Plano de Contingência deverá ser revisado sempre que necessário e, no mínimo, anualmente. A revisão deverá considerar alterações regulatórias, mudanças na rede, lições aprendidas, simulados, eventos reais, estrutura organizacional, contratos, sistemas, canais de comunicação e recursos disponíveis.

Versão	Data	Descrição
1.0	Junho/2024	Versão inicial do Plano de Contingência para Atendimento Emergenciais.
2.0	Julho/2026	Revisão preliminar com menção à REN ANEEL nº 1.137/2025.
3.0	Julho/2026	Revisão completa com níveis objetivos, planos de ação por nível, governança de crise, comunicação, ISE/DISE, origem CELESC-D e obrigações de publicação.
4.0	Julho/2026	Reescrita consolidada com base na matriz Excel validada: níveis de situação de atendimento, site/Energy View, SMS e planos de ação.
4.1	Agosto/2026	Ajuste do Plano de Contingência em Word para refletir as definições validadas pela Diretoria na matriz de níveis de situação e atendimento, com inclusão expressa da estrutura de nível de atendimento e ordem operacional dos SMS.
4.2	Agosto/2026	Correção dos limites de consumidores afetados conforme matriz validada pela Diretoria: até 2.200; 2.200 < N < 6.400; 6.400 < N < 12.000; e N > 12.000.
4.3	Outubro/2026	Ajustes de governança e critérios operacionais, com definição do acionamento formal do Comitê de Contingência exclusivamente na Situação de Emergência/Vermelho; compatibilização das faixas de consumidores por nível; revisão das responsabilidades de comunicação e envio de SMS; e aperfeiçoamentos nos procedimentos de comunicação, registros e atuação em contingência.

A versão interna deverá conter identificação e assinatura do(s) responsável(is) técnico(s), data de aprovação e anexo restrito com contatos. A versão pública deverá suprimir nomes, telefones pessoais, contatos de emergência internos e informações sensíveis de segurança operacional.

Anexo I – Checklist de acionamento do nível de contingência

Pergunta de verificação	Sim/Não	Observação
Há alerta meteorológico oficial ou condição externa de risco?		
Há consumidores desligados em quantidade relevante?		
Há mais de 2.200 consumidores afetados, enquadrando ao menos Alerta Preventivo?		
Há mais de 6.400 consumidores afetados, concentração em área crítica ou outro gatilho de Evento Crítico?		
Há mais de 12.000 consumidores afetados, grande percentual da área ou CHI elevado?		
Há alimentador de suprimento ou distribuição afetado?		
Há condição n-1, n-2 ou restrição de recomposição?		
Há serviço essencial ou unidade sobrevida afetada?		
Há risco à segurança pública, fio no solo, poste quebrado ou área bloqueada?		
A previsão de normalização é prolongada ou incerta?		
Há necessidade de equipes extras, terceiros, Poder Público ou apoio externo?		
Há potencial enquadramento como ISE ou necessidade de apurar DISE?		
Há origem externa CELESC-D ou evento misto?		

Anexo II – Modelo de registro resumido de evento crítico – Superior 6400 a inferior a 12.000 UCs

Campo	Preenchimento
Código da ocorrência/evento	
Data e hora de início	
Data e hora de encerramento	
Nível acionado: Normal / Alerta Preventivo / Evento Crítico / Situação de Emergência	
Nível de atendimento: N1 / N2 / N3 / N4	
Origem: Interna DCELT / Externa CELESC-D / Terceiros / Mista / Em apuração	
Causa provável	
Municípios/bairros/localidades afetados	
Alimentadores/equipamentos afetados	
UCs afetadas e CHI	
Serviços essenciais/sobrevida afetados	
Equipes e recursos mobilizados	
Comunicações realizadas: consumidores / Poder Público / ANEEL / CELESC-D / imprensa	
Previsão e atualizações	
Evidências anexadas: fotos / SCADA / protocolos / boletins / mensagens / relatórios	
Conclusão e lições aprendidas	

Anexo III – Itens restritos da versão interna

- Nomes e telefones dos responsáveis por área e substitutos.
- Escalas de sobreaviso, equipes próprias e terceirizadas.
- Contatos operacionais da CELESC-D e demais agentes.
- Contatos de prefeituras, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, polícia e órgãos de trânsito.
- Inventário de materiais, veículos, equipamentos, fornecedores e contratos.
- Diagramas unifilares, mapas operacionais sensíveis, rotas de manobra e detalhes de segurança operacional.
- Dados pessoais de unidades sobrevida, observada a LGPD.

26. Conclusão

Este Plano de Contingência consolida as diretrizes para atuação da DCELT Energia em ocorrências emergenciais, eventos críticos e situações de emergência, com foco em segurança, continuidade, transparência, resposta coordenada e conformidade regulatória. O documento deve ser tratado como instrumento vivo, sujeito a revisão contínua, simulações, aprendizado pós-evento e integração entre as áreas técnicas, atendimento, comunicação, TI, regulatório, Poder Público e demais agentes envolvidos.

A aplicação adequada do plano depende de registros completos, comunicação tempestiva, critérios objetivos de acionamento, gestão por níveis, atualização de sistemas e compromisso das áreas responsáveis com a melhoria contínua da resiliência operacional da DCELT Energia.