

|                                                                                   |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Tipo de Documento: Publicação Externa         |
|                                                                                   | Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional   |
|                                                                                   | Título do Documento:<br>Plano de Contingência |

## Sumário

|    |                             |    |
|----|-----------------------------|----|
| 1. | OBJETIVO.....               | 1  |
| 2. | ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....   | 1  |
| 3. | DEFINIÇÕES.....             | 2  |
| 4. | REGRAS BÁSICAS .....        | 4  |
| 5. | CONTROLE DE REGISTROS.....  | 11 |
| 6. | REGISTRO DE ALTERAÇÕES..... | 11 |

### 1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo estabelecer o Plano de Contingência para as distribuidoras do grupo CPFL, definindo os procedimentos que deverão ser seguidos em caso de eventos climáticos extremos de forma a garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica, minimizar os impactos das contingências e responder a eventos críticos de forma eficaz, sempre assegurando a segurança dos colaboradores e da população.

A situação de **Eventos Climáticos Extremos** é objeto do presente documento devido a sua relevância e, nesses momentos de crise, algumas etapas são fundamentais para garantir o controle e operação dos centros e dos sistemas de distribuição, bem como devido a amplitude de impacto para a Companhia.

Os princípios norteadores do presente documento têm como pontos fundamentais 6 pilares balizadores na tomada de decisão, sendo eles:

- **Segurança:** Priorizar a segurança dos colaboradores e população;
- **Eficiência:** Minimizar o impacto das contingências nas operações e na prestação dos serviços;
- **Responsabilidade:** Cumprir com as obrigações legais e regulamentares;
- **Transparência:** Comunicar-se clara e abertamente com todos os envolvidos;
- **Prevenção:** Antecipar e prevenir os problemas nas contingências;
- **Adaptabilidade:** Atualizar-se frente as circunstâncias nas contingências.

### 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

O presente documento aplica-se às seguintes empresas:

- CPFL Paulista.
- CPFL Piratininga.
- CPFL Santa Cruz.
- CPFL RGE.

|                     |                                  |                |                                     |                                |              |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| N.Documento:<br>N/A | Categoria:<br>Publicação Externa | Versão:<br>2.0 | Aprovado por:<br>Luiz Fernando Velo | Data Publicação:<br>28/01/2026 | Página:<br>1 |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|

### 3. DEFINIÇÕES

#### 3.1. Plano de Continuidade de Contingência

São procedimentos que estão documentados e que direcionam a empresa a reagir, recuperar, retomar e restabelecer suas operações após uma interrupção. Isso engloba os recursos, serviços e atividades indispensáveis para assegurar a continuidade das funções críticas dos processos impactados. A empresa é encarregada de desenvolver, testar, implementar e manter atualizados os procedimentos para garantir que sejam seguidos e que a continuidade das operações seja preservada.

#### 3.2. Crise

Crise é um ou mais eventos que impactam, de forma repentina e em diferentes magnitudes, o fluxo das atividades padrão da Companhia, podendo ocasionar um possível passivo à reputação da CPFL Energia, colocando em risco à continuidade dos negócios através de impactos operacionais, regulatórios e/ou financeiros, e/ou prejudicando o seu relacionamento/imagem/reputação com os stakeholders (colaboradores, comunidade, acionistas, poder público, clientes, imprensa, órgãos reguladores, entre outros).

#### 3.3. Emergência

Emergência é um evento não programado causando ou não interrupção do fornecimento de energia elétrica, provocando prejuízos ou ameaças a empregados, clientes, contratados, à propriedade, comunidade e meio ambiente.

#### 3.4. Sala de Crise

A sala de crise é um espaço dedicado onde especialistas e gestores se reúnem para monitorar, avaliar e tomar decisões rápidas para resolver a emergência. A abertura desta sala é crucial para coordenar esforços, comunicar-se com as equipes de campo e garantir que todas as medidas necessárias sejam tomadas para restaurar a normalidade. Isso garante que todos estejam alinhados e trabalhando em conjunto. A sala de crise permite que as decisões sejam tomadas de forma ágil, com base em informações atualizadas e precisas. A sala de crise é equipada com ferramentas e tecnologias que permitem o monitoramento contínuo da situação. Isso ajuda a identificar problemas rapidamente e a implementar soluções eficazes. A Diretoria de Operações é responsável por gerenciar as principais informações técnicas da crise a serem divulgadas, tanto interna quanto externamente.

#### 3.5. Risco

Combinação da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso e seu potencial de causar danos.

#### 3.6. Perigo

Fonte, situação ou ato com o potencial para provocar danos em pessoas ou à propriedade.

#### 3.7. Indisponibilidade

No que tange o contexto de continuidade de negócios, a indisponibilidade é toda e qualquer perda de funcionalidade ou acessibilidade de um sistema, recurso ou serviço crucial para a operação de uma organização, que resulte na interrupção de processos críticos da Companhia.

|                                                                                   |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Tipo de Documento: Publicação Externa         |
|                                                                                   | Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional   |
|                                                                                   | Título do Documento:<br>Plano de Contingência |

Para o documento em questão, considera-se a indisponibilidade causada por eventos climáticos extremos, tais como chuvas intensas, tempestades, enchentes e inundações, secas prolongadas, vendavais, ciclones, micro explosões, incêndios, ondas de calor, ondas de frio, dentre outras.

### 3.8. Eventos

Ocorrências de natureza emergencial relacionadas ao sistema elétrico com ou sem falta de energia associadas.

### 3.9. Equipe de Emergência

Composta por dois ou mais eletricitas (e/ou técnicos) e um veículo munido com ferramentas, materiais e equipamentos para comunicação de dados e voz, destinados a efetuar reparos na rede elétrica e restabelecer o fornecimento de energia, conforme procedimentos do Manual do Eletricista, sob coordenação do Centro de Operação Integrado.

### 3.10. Rede de Distribuição

São os circuitos elétricos operados em média e baixa tensão, onde estão ligadas as subestações, clientes e os transformadores de distribuição. Na CPFL são utilizadas as seguintes tensões nominais para a média tensão de distribuição: 6.6kV, 11.0kV, 11.95kV, 13,8kV, 23kV e 26.4kV, assim como 380V, 220V e 127V como baixa tensão de distribuição.

### 3.11. Conceito do Contingência

O conceito de contingência se refere a volumetria de eventos emergenciais que afetam uma distribuidora. A depender da quantidade podem ser separados em grupos, sendo eles: N1 (Nível Normal), N2 (Nível Atenção), N3 (Nível de Contingência) e N4 (Nível de Contingência Extrema).

### 3.12. Conceito do Criticidade

Considera-se uma situação crítica quando o número de unidades consumidoras com fornecimento interrompido atinge ou supera um percentual pré estabelecido por cada distribuidora do total da base atendida. Esse limiar define o estado de 'criticidade', caracterizado pela necessidade de resposta imediata, mobilização de recursos e adoção de medidas emergenciais para mitigação dos impactos e restabelecimento do fornecimento.

|                     |                                  |                |                                     |                                |              |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| N.Documento:<br>N/A | Categoria:<br>Publicação Externa | Versão:<br>2.0 | Aprovado por:<br>Luiz Fernando Velo | Data Publicação:<br>28/01/2026 | Página:<br>3 |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|

## 4. REGRAS BÁSICAS

**4.1** Este Plano possui a abrangência para estabelecer regras e atender as principais diretrizes listadas a seguir. As decisões se baseiam no monitoramento dos eventos emergenciais decorrentes do panorama climático existente.

### 4.2 Identificação e Análise de Riscos e Definição dos Níveis de Contingência quando há Previsão de Temporal:

A identificação dos fatores de risco potenciais, tanto internos quanto externos, com o maior nível de detalhamento possível. A identificação deve incluir a localização, natureza do risco, frequência histórica de ocorrência e uma análise completa dos impactos potenciais associados a cada risco;

A definição do Nível de Contingência em *nowcasting* e em *forecasting* envolvem a volumetria de eventos emergenciais que afetam uma distribuidora. O conceito e ações são os mesmos para todas as distribuidoras do grupo, porém os níveis são definidos por uma quantidade de eventos específica a cada uma.

- **N1 – Nível Normal**
- **N2 – Nível Atenção**
- **N3 – Nível de Contingência**
- **N4 – Nível de Contingência Extrema**

| Nível de Crise                    | Ação Centro de Operações (COI)                                                                                                                                                 | Ação Comunicação e Atendimento                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>N1 – Nível Normal</b>          | <b>N/A</b>                                                                                                                                                                     | <b>N/A</b>                                                                                  |
| <b>N2 – Nível Atenção</b>         | Interrupção parcial dos serviços comerciais com remanejamento de recursos pelo COI para o atendimento emergencial nas regiões com aumento de demanda.                          | Comunicação via SMS ou aplicativos de mensagem, com ampliação da capacidade de atendimento. |
| <b>N3 – Nível de Contingência</b> | Interrupção total dos serviços comerciais com remanejamento de recursos pelo COI para o atendimento emergencial nas regiões afetadas e transferência de recursos entre regiões | N2 + e-mail + URA + Redes Sociais + Imprensa                                                |

|                                                                                   |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Tipo de Documento: Publicação Externa         |
|                                                                                   | Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional   |
|                                                                                   | Título do Documento:<br>Plano de Contingência |

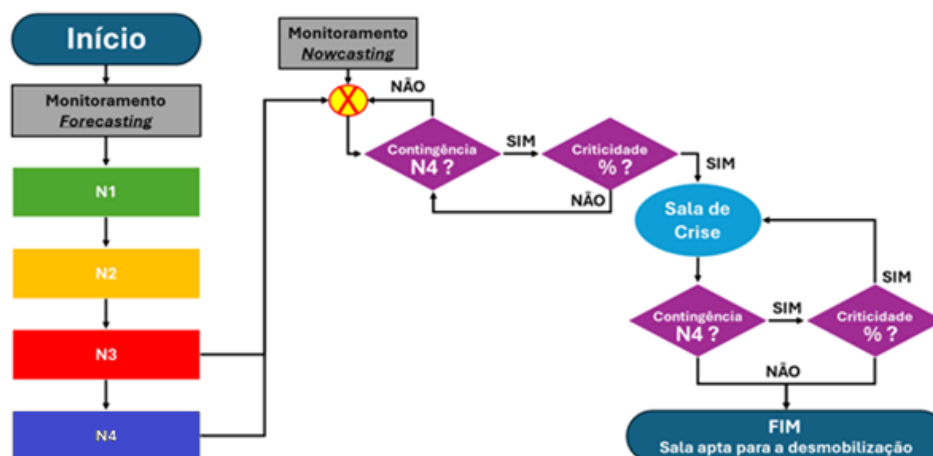
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>N4 – Nível de Contingência Extrema</b> | Interrupção total dos serviços comerciais com remanejamento de recursos pelo COI para o atendimento emergencial nas regiões afetadas e transferência de recursos entre regiões. Acionamento das equipes de O&M terceiras para apoio e avaliação de recursos adicionais. | N3 + Comunicação com Poder público + Rádio |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

#### 4.3 Definição do Nível de Criticidade:

O Nível de Contingência ajuda a identificar e avaliar o impacto de um evento climático em relação à volumetria de eventos emergenciais de uma distribuidora. Este nível é categorizado em diferentes graus de severidade, sendo o N4 o mais crítico. Quando o Nível de Contingência atinge o nível N4, significa que há uma situação de alta gravidade que requer atenção imediata.

Neste contexto, um segundo critério é utilizado para determinar a severidade do evento: o Nível de Criticidade. Quando uma distribuidora atinge um determinado percentual de clientes interrompidos do total de sua base, a situação é considerada crítica e sugere objetivamente a abertura de uma Sala de Crise, cuja real necessidade é avaliada pela Diretoria de Operações e/ou Presidência da distribuidora envolvida.

Uma vez aberta, sugere-se que o encerramento da sala de crise ocorra quando um dos dois índices críticos decai. Isso significa que a situação deve melhorar em um dos seguintes aspectos: o Nível de Contingência deve diminuir de Nível 4 para Nível 3 e/ou o número de clientes interrompidos deve ser reduzido abaixo do percentual pré-estabelecido por empresa **conforme fluxograma abaixo:**



|                     |                                  |                |                                     |                                |              |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| N.Documento:<br>N/A | Categoria:<br>Publicação Externa | Versão:<br>2.0 | Aprovado por:<br>Luiz Fernando Velo | Data Publicação:<br>28/01/2026 | Página:<br>5 |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|

|                                                                                   |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Tipo de Documento: Publicação Externa         |
|                                                                                   | Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional   |
|                                                                                   | Título do Documento:<br>Plano de Contingência |

Na fase de Nowcasting, quando ocorre a junção dos fatores relacionados ao nível de contingência, que se refere à quantidade de eventos emergenciais em andamento, e ao nível de criticidade, que está diretamente ligado ao número de clientes desligados por falta de energia, obtemos uma métrica objetiva e estruturada que permite compreender com clareza em qual estágio de contingência nos encontramos naquele momento específico. Essa combinação de variáveis funciona como um indicador confiável, capaz de traduzir a complexidade da situação em um parâmetro único, facilitando a tomada de decisão e o direcionamento das ações necessárias. A partir dessa métrica, conseguimos classificar o cenário em diferentes níveis de contingência, que podem ser N1, N2, N3 ou N4, cada um representando gradualmente maior severidade e necessidade de resposta imediata, garantindo assim maior eficiência e assertividade na gestão da crise e no tratamento das prioridades estabelecidas.

#### 4.4 Ações Pré-crise

- **Monitoramento climático:** O monitoramento climático acontece na fase de forecasting e garante que possamos planejar e alocar os recursos necessários, complementando o acompanhamento em tempo real realizado pelo nowcasting. Nesse processo, a Diretoria de Operações projeta cenários futuros com base em relatórios dos fornecedores oficiais e nas ferramentas internas da concessionária. Além disso, toda semana realizamos um briefing com nossas empresas parceiras de meteorologia, para entender de forma antecipada os possíveis impactos climáticos que podem ocorrer e afetar diretamente a rede de distribuição de energia. Essa troca constante de informações nos ajuda a estar preparados, antecipar riscos e agir com mais eficiência, fortalecendo nossa capacidade de resposta diante de situações adversas e garantindo maior segurança e confiabilidade para os nossos clientes. Esta fase é fundamental para planejar ações preventivas e alocar recursos de maneira eficiente. De posse desta previsão, a Diretoria de Operações irá informar às Operações de Campo das áreas mais afetadas sobre os cenários previstos, de forma a garantir uma rápida mobilização na ocorrência e na confirmação do cenário.

Paralelamente, Diretoria Comercial atua com comunicação antecipada aos clientes, garantindo a continuidade do atendimento durante o evento e solicitando a priorização de casos críticos. Internamente, são utilizados grupos específicos em plataformas corporativas para atualização contínua do status e das medidas adotadas. Externamente, são enviados alertas aos clientes, conforme a severidade do evento, além da publicação de mensagens em URA, banners nos sites das distribuidoras.

Na Diretoria de Comunicação as equipes de imprensa, marketing e comunicação interna atuam de forma integrada para garantir comunicação estratégica e alinhada. Imprensa gerencia relações com a mídia e temas críticos; marketing cuida da marca, reputação e redes sociais; comunicação interna assegura informações rápidas aos colaboradores, em coordenação com RH. A frente institucional mantém diálogo com governo e partes interessadas para proteger interesses e apoiar a mitigação de crises.

|                     |                                  |                |                                     |                                |              |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| N.Documento:<br>N/A | Categoria:<br>Publicação Externa | Versão:<br>2.0 | Aprovado por:<br>Luiz Fernando Velo | Data Publicação:<br>28/01/2026 | Página:<br>6 |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|

- **Gestão de Atendimento e Call Center:** No âmbito da gestão de atendimento, o plano prevê monitoramento constante de indicadores como fila, tempo médio de espera, nível de serviço e volume de chamadas, com acionamento imediato das medidas de contingência quando identificados cenários críticos. São implementadas mensagens automáticas para atualização da previsão de restabelecimento e orientações sobre canais digitais, além da criação de um canal direto para priorização de casos críticos, como clientes com falta de energia prolongada ou risco à saúde.
- **Comunicação:** Serão publicados avisos de tempestade nas redes sociais, indicando canais de suporte nas áreas de concessão. Conteúdo não relacionados à crise serão revisados e, se necessário, retirados para manter o foco emergencial. Para a imprensa, será elaborada nota oficial com atualizações relevantes, de forma reativa ou proativa.
- **Preparação de Recursos:** A preparação de recursos será feita na etapa de planejamento da mobilização mediante o monitoramento de *forecasting* e seu nível de contingência.
- **Treinamento e Simulações:** Conforme estabelecido na norma, todos os envolvidos devem ter acesso ao plano e participar de simulações anuais de acionamento da sala de crise, garantindo a preparação contínua da equipe para situações críticas. No entanto, quando ocorre um evento real de crise durante o ano, o acionamento efetivo da sala de crise cumpre o papel de reciclagem prática, pois os procedimentos são aplicados integralmente em um contexto real. Nessa circunstância, considera-se que a equipe já foi treinada e atualizada, dispensando a necessidade de uma simulação adicional no mesmo período. Por outro lado, caso não haja nenhum evento crítico ao longo do ano, torna-se obrigatória a realização da simulação prevista pela norma. Essa prática assegura que todos os colaboradores mantenham o conhecimento atualizado e estejam aptos a atuar de forma eficaz diante de uma eventual contingência. Sendo assim, o acionamento real substitui a simulação anual, mas a ausência de eventos exige a execução da reciclagem por meio da simulação.
- **Atendimento ao Consumidor:** A norma considera que os critérios de alocação e priorização de recursos já estão definidos nos procedimentos de operação, baseados na classificação de clientes críticos na base técnica do sistema.
- **Apoio Interdepartamental:** Todo o relatório de *forecasting* será disponibilizado às áreas correlatas do plano de Contingência, garantindo assim a mobilização de recursos e o apoio interdepartamental quando da necessidade de mobilização.
- **Formalização e Divulgação do Plano:** A empresa fará a divulgação do Plano através dos seus canais internos específicos para as áreas envolvidas, além das divulgações previstas na REN ANEEL 1.137/2025.

#### 4.5 Ações durante a crise

- **Gestão de Ocorrências e Clima em tempo real:** A gestão de ocorrências será feita na fase de *nowcasting* com a classificação dos níveis de contingência. A fase de *nowcasting* envolve a análise em tempo real das condições atuais utilizando ferramentas internas da

concessionária. Dessa maneira, são avaliados demanda e recursos disponíveis, identificando qualquer mudança ou cenário que possa impactar a operação, permitindo a tomada de decisões que atendam o nível de contingência em tempo real.

- **Mobilização de Recursos:** A mobilização de recursos será feita de acordo com o planejamento da fase de forecasting, concretizando-se com o remanejamento de todo o recurso necessário para atender o nível de contingência no nowcasting. No call center, para garantir capacidade operacional, o plano contempla mobilização de hora extra, realocação de posições de atendimento para serviços prioritários, alocação de atendentes de agência e até mesmo de equipes comerciais para absorver transbordo, além da convocação de colaboradores de folga em situações extremas. Também são previstas ações para assegurar a previsão de atendimento aos clientes impactados, bem como avaliação dos impactos em processos regulatórios e faturamento, incluindo acionamento de planos específicos para leitura e impressão quando necessário.
- **Abertura da Sala de Crise:** o estabelecimento da sala de crise é prerrogativa da Diretoria de Operações e/ou sob demanda da Presidência da(s) Distribuidora(s) envolvida(s), podendo ocorrer através do indicativo dos níveis de contingência e criticidade, ou ainda de situações específicas avaliadas por essa hierarquia.

A abertura da Sala de Crise é essencial para se coordenar a comunicação tanto com os órgãos internos quanto externos, bem como a tomada ágil de decisões operacionais no decorrer de uma crise.

Quando a situação atinge um Nível de Contingência 4 (detalhado nos itens 4.2 e 4.3) e um nível de criticidade específico da base de clientes da distribuidora envolvida que teve o fornecimento interrompido, há uma indicação objetiva para a abertura de uma Sala de Crise.

- **Comunicação:** ao criar a Sala de Crise, a Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais será acionada para iniciar protocolos reputacionais, paralelos à gestão operacional. Internamente, garante alinhamento das equipes; externamente, conduz comunicação clara com autoridades, parceiros, mídia e público, protegendo a imagem institucional e mantendo alinhamento estratégico com stakeholders. Durante a crise, será ampliado o monitoramento de redes sociais e imprensa, com análise diária das menções para orientar o posicionamento. O porta-voz fará entrevistas e comunicados, garantindo clareza. Relatórios diários trarão dados sobre a restauração da energia, reforçando transparência. Relações Institucionais manterá contato com governos e parlamentares das regiões afetadas para atender demandas e informar sobre a situação.

**4.6** As áreas envolvidas devem acompanhar a taxa de evolução dos níveis de contingência, planejando seus recursos de maneira a otimizar todo o restabelecimento, mantendo a qualidade de atendimento para os clientes, com garantia da segurança para as equipes em campo e população.

**4.7** Quando esgotado no âmbito local algum recurso necessário ao restabelecimento, seja de materiais, recursos humanos ou veículos de uma determinada região de forma local ou geral, a

|                                                                                   |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Tipo de Documento: Publicação Externa         |
|                                                                                   | Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional   |
|                                                                                   | Título do Documento:<br>Plano de Contingência |

área responsável, em conjunto com a Diretoria de Operações deve buscar estes recursos na região vizinha mais próxima que tenha disponibilidade.

**Nota:** Sempre que ocorrerem demandas muito acima da logística local de Operações de Campo, deve-se considerar a utilização de veículos destinados ao atendimento de Serviços Comerciais para atendimento emergencial, bem como recursos terceiros contratados que tenham habilitação para execução de atividades na rede de distribuição.

**4.8** Cabe aos Centros de Operação e Operações de Campo adequar continuamente recursos humanos, materiais e veículos, para manter equilíbrio entre o volume de atendimentos.

**4.9** O Sistema de Operação sinaliza os eventos críticos, especialmente para consumidores “críticos” como UTIs domiciliares, hospitais e estações de tratamento de água. O Centro de Operação tem a responsabilidade de priorização do despacho de eventos críticos e/ou solicitações urgentes recebidas das autoridades (Bombeiros, Polícia, Defesa Civil, etc).

#### **4.10 Regras para acionamento de Equipes**

**4.10.1** – O Centro de Operação é responsável por despachar as equipes que estiverem em jornada e acionar o gestor responsável em eventual necessidade de recurso adicional.

**4.10.2** - Quando da **indisponibilidade de equipe e não havendo** outras equipes disponíveis para atendimento emergencial na respectiva região, o Centro de Operação deverá:

- Redirecionar as equipes em atividade comercial para o atendimento de demanda emergencial.
- Contatar o gestor de Campo / Obras e Manutenção, solicitando equipe adicionais próprias e/ou contratadas para atendimento da demanda emergencial.

#### **4.11 Regras de atuação do time de Obras e Manutenção – O&M:**

O time de Obras e Manutenção quando acionados pelo Centro de Operação em contingências classificadas com os níveis críticos elevados, deverá obedecer aos critérios de restabelecimento e construção de redes levando em consideração os critérios de prioridades, tais como o restabelecimento de clientes críticos, grandes blocos de carga, além da priorização dos eventos acima de 24 horas.

#### **4.12 Regras de atuação do time de Relacionamento com o Cliente – Gerência Comercial:**

O time de relacionamento com o cliente (Consultores de Negócio), quando acionado o plano de contingência, deverá monitorar os clientes críticos junto aos agentes externos, atuando como ponto focal no relacionamento com a sala de crise. Além disso, será necessário designar um ponto focal da área Comercial na sala de crise, responsável pelo controle e acompanhamento do tratamento das UCs Prioritárias durante o período de crise.

#### **4.13 Composição da Sala de Crise**

A sala de crise deverá ser composta com a seguinte estrutura básica:

|                     |                                  |                |                                     |                                |              |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| N.Documento:<br>N/A | Categoria:<br>Publicação Externa | Versão:<br>2.0 | Aprovado por:<br>Luiz Fernando Velo | Data Publicação:<br>28/01/2026 | Página:<br>9 |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------|



Tipo de Documento: Publicação Externa

Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional

Título do Documento:  
Plano de Contingência

## Sala de Contingência Operacional

Coordenação – Diretor de Operações / Diretor Presidente da Distribuidora

Operações

TI

Serviços  
Comerciais

Operações de  
Campo

Regulatório

Comunicação

Gerente e / ou  
Representante

Gerente e / ou  
Representante

Gerente e / ou  
Representante

Gerente e / ou  
Representante

Gerente e / ou  
Representante

Gerente e / ou  
Representante

Todas as comunicações referentes ao evento de contingência deverão ser emitidas somente pela sala de crise durante a sua vigência.

Caso a Sala de Crise tenha uma necessidade específica, poderá acionar representantes de outras áreas da empresa, tais como Subtransmissão, O&M, Diretoria de Recursos Humanos, Suprimentos, Jurídico, dentre outros. A participação de determinadas áreas poderá ser dispensada conforme a natureza e a complexidade da ocorrência.

### 4.14 Responsabilidades na Sala de Crise

#### 4.14.1 Diretoria de Operações:

- **Coordenação Geral:** Supervisionar todas as operações durante a crise, garantindo que os recursos sejam alocados de forma eficiente e atendimento de 100% dos eventos emergenciais oriundos da Crise.

#### 4.14.2 Diretoria de Tecnologia da Informação:

- **Segurança e Continuidade de TI:** Garantir a segurança dos sistemas de TI e a continuidade das operações tecnológicas, de todos os sistemas técnicos e comerciais

#### 4.14.3 Gerência de Serviços Comerciais / Clientes e Agentes Públicos:

- **Comunicação com Clientes:** Manter uma comunicação clara e transparente com os grandes clientes e agentes público, e esta informações deverão ser obtidas somente da Sala de Crise.

#### 4.14.4 Operação de Campo:

- **Execução de Ações:** Implementar as ações necessárias no campo para resolver a crise além de atendimento da demanda e direcionamentos da sala de crise, fornecendo equipes e garantindo o transbordo destas entre EAs, Divisões, Departamentos e/ou Distribuidoras, estas ações devem estar alinhadas com as diretrizes estabelecidas pela Diretoria de Operações.

#### 4.14.5 Diretoria de Assuntos Regulatórios:

- **Conformidade Regulatória:** Prover suporte e orientação regulatória para que as ações tomadas durante a crise estejam em conformidade com as regulamentações aplicáveis.

#### 4.14.6 Diretoria de Comunicação Empresarial e relações institucionais:

- **Gestão da Imagem:** É responsável pela avaliação dos eventos anormais (“ocorrências”), monitoramento de fatores de risco e gestão das ações endereçadas para situações de crise.

|              |                    |         |                    |                  |         |
|--------------|--------------------|---------|--------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:         | Versão: | Aprovado por:      | Data Publicação: | Página: |
| N/A          | Publicação Externa | 2.0     | Luiz Fernando Velo | 28/01/2026       | 10      |

|                                                                                   |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Tipo de Documento: Publicação Externa         |
|                                                                                   | Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional   |
|                                                                                   | Título do Documento:<br>Plano de Contingência |

#### 4.15 Procedimento Pós-crise

Para avaliar a eficácia operacional após a ocorrência de um evento extremo é importante seguir algumas diretrizes e práticas recomendadas:

##### 4.15.1 Avaliação da Eficácia da Sala de Crise

###### 4.15.1.1 Tempo de Resposta

Medir o tempo desde a detecção da crise até a ativação da Sala de Crise.

###### 4.15.1.2 Tempo de Resolução

Avaliar o tempo necessário para resolver a crise e retornar à normalidade, bem como se a ativação da Sala de Crise deveria ter ocorrido.

###### 4.15.1.3 Análise de Desempenho

Realizar uma revisão das ações tomadas durante a crise, identificando pontos fortes e pontos de melhoria em conjunto com todas as áreas participantes da Sala de Crise, utilizando, se possível, mas não se limitando ao conceito de Matriz SWOT.

###### 4.15.1.4 Publicação das Evidências

Após a elaboração da documentação pós-crise, a Diretoria de Operações deverá compartilhar com as áreas envolvidas as lições aprendidas e os desdobramentos da formação da Sala de Crise. O prazo para a elaboração do relatório é de 120 dias após o término de cada Sala de Crise.

## 5. CONTROLE DE REGISTROS

Não se Aplica

## 6. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 6.1. Alterações

| Versão | Data vigência | Alterações em relação à Versão Anterior |
|--------|---------------|-----------------------------------------|
| 1.0    | 30/10/2025    | NA                                      |
| 2.0    | 28/01/2026    | Item 4.3 / 4.5 / 4.12 / 4.15            |

|                     |                                  |                |                                     |                                |               |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| N.Documento:<br>N/A | Categoria:<br>Publicação Externa | Versão:<br>2.0 | Aprovado por:<br>Luiz Fernando Velo | Data Publicação:<br>28/01/2026 | Página:<br>11 |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------|

|                                                                                   |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | Tipo de Documento: Publicação Externa         |
|                                                                                   | Área de Aplicação: ROG – Gestão Operacional   |
|                                                                                   | Título do Documento:<br>Plano de Contingência |

## 7. REGISTRO DE APROVAÇÃO

|                                 |                    |
|---------------------------------|--------------------|
| Responsável Técnico (Aprovador) | Luiz Fernando Velo |
|---------------------------------|--------------------|



|                     |                                  |                |                                     |                                |               |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| N.Documento:<br>N/A | Categoria:<br>Publicação Externa | Versão:<br>2.0 | Aprovado por:<br>Luiz Fernando Velo | Data Publicação:<br>28/01/2026 | Página:<br>12 |
|---------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------|