
Controle de Revisão

Revisão	Data	Item	Descrição das Alterações
-	19/12/2022	1	Emissão inicial
A	08/08/2023	1	Assinantes
B	01/03/2024	1	Inclusão de glossário, procedimentos prévios e alteração
C	28/01/2026	1	Atualização conforme ReN 1.137/2025

Distribuição de Cópias: Disponibilizado na LMDI. Cópias não autorizadas.

Sumário

1.	Objetivo	3
2.	Aplicação.....	3
3.	Glossário	3
4.	Estrutura da Cemig Distribuição S.A.	4
5.	Identificação e Análise de Riscos.....	5
6.	Responsabilidades	7
6.1	Regionais	7
6.2	COD e CSI	8
6.3	Setor de Meteorologia	8
7.	Monitoramento Climático, Meteorológico e de Queimadas	8
7.1	Emissão dos alertas	9
8.	Ações Preventivas na Operação	11
8.1	Definição de força de trabalho para fins de semana e feriados	12
8.2	Atuação e acionamento conforme alertas de boletins diários	13
9.	Resposta à Demanda Emergencial.....	15
9.1	Níveis de Acionamento	17
9.2	Desativação do Plano de Contingência.....	21
9.3	Notas Complementares.....	22
10.	Recomposição de Sistemas Críticos.....	23
11.	Infraestrutura Operacional.....	26
12.	Comitê de Situação Crítica Operacional	28
12.1	Principais atribuições	28
12.2	Áreas integrantes do Comitê.....	29
12.3	Critérios para ativação	29
13.	Tratamento para unidades consumidoras críticas.....	30
14.	Atendimento às solicitações via Call Center	31
15.	Comunicação	31
15.1	Responsabilidades	32
15.2	Comunicação à ANEEL.....	33
15.3	Clientes, Sociedade e Poder Público	35
16.	Treinamentos e Simulações.....	35
17.	Atualizações e Revisões	36

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e critérios técnicos para garantir uma resposta eficaz a situações e eventos críticos que provoquem o risco à segurança dos colaboradores, da população e a interrupção no fornecimento de energia elétrica para os clientes. O documento estabelece procedimentos a serem seguidos para promover uma estrutura adequada de recursos e força de trabalho, baseados em previsões meteorológicas e na demanda das ocorrências emergenciais, visando o rápido restabelecimento dos serviços e minimização dos impactos à sociedade.

2. APLICAÇÃO

Este documento é aplicável a todas às gerências regionais, centros de operação e despacho e às áreas de meteorologia, comunicação, de relacionamento com o consumidor e poder público.

3. GLOSSÁRIO

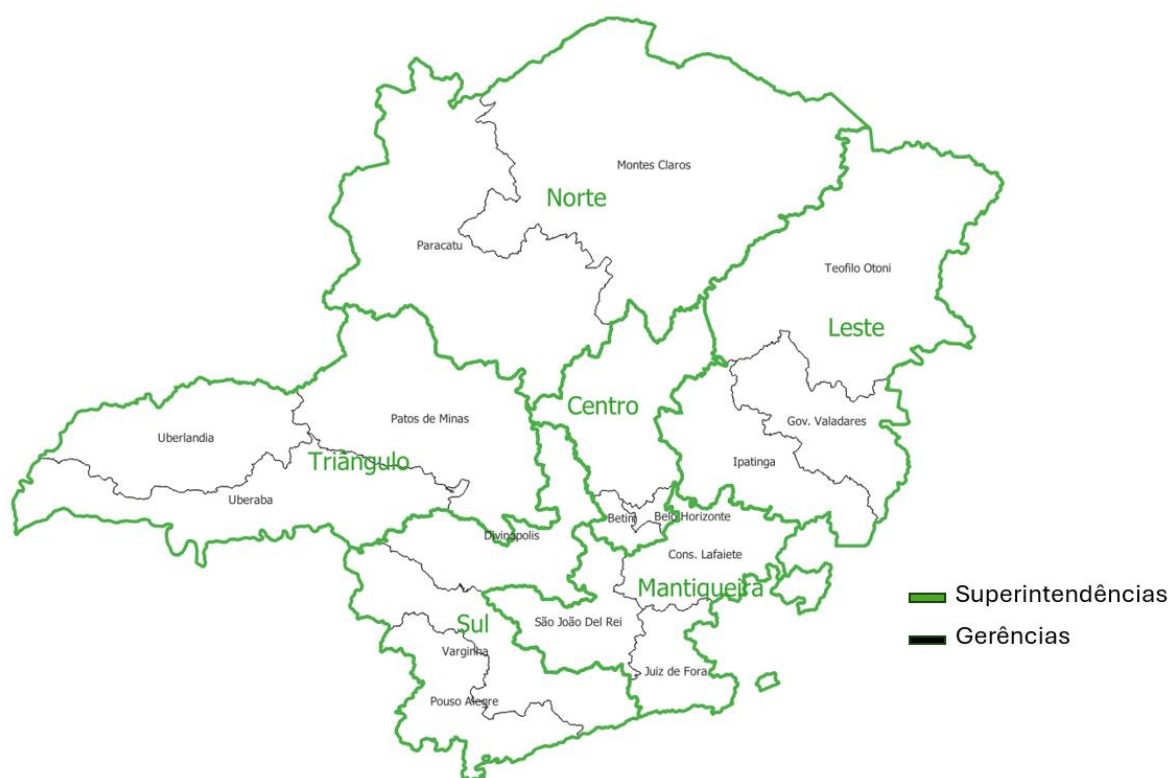
- ANS – Acordo de Nível de Serviço
- BT – Baixa Tensão
- COD – Centro de Operação da Distribuição
- CSI – Centro de Serviços Integrado
- COT – Centro de Operação de Telecomunicação
- FSM – Field Service Management
- IO – Instrução Operativa
- MT – Média Tensão
- NEC – Núcleo de Eficiência da Contratada
- NEO – Núcleo de Eficiência Operacional
- OMS – Operations Management System
- TI – Tecnologia da Informação
- UC – Unidade Consumidora
- UTV - Utility Task Vehicle

4. ESTRUTURA DA CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A.

A Cemig Distribuição S.A. é a concessionária responsável pela operação do sistema elétrico de distribuição de aproximadamente 96% do estado de Minas Gerais, abrangendo atualmente cerca de 500 subestações, mais de 19 mil km de linhas de distribuição e 542.000 km de redes elétricas, fornecendo energia elétrica a 774 municípios, o que representa mais de 9,5 milhões de consumidores.

Para garantir a organização operacional e assegurar o fornecimento de energia elétrica todos os dias do ano, de forma segura, contínua e com qualidade, a Cemig estruturou sua área de concessão em 6 superintendências regionais e 17 gerências, distribuídas estrategicamente pelo território mineiro, conforme imagem a seguir.

Figura 1 - Superintendências e Gerências da CEMIG-D



Cada gerência é definida a partir de um município-sede, que atua como referência para os municípios circunvizinhos, lançando mão de estrutura e recursos para garantir o atendimento e fornecimento de energia elétrica na sua área de responsabilidade.

Essa estrutura organizacional é fundamental para otimizar a gestão operacional, permitir respostas rápidas a ocorrências e assegurar o cumprimento dos indicadores regulatórios e da qualidade do serviço prestado aos consumidores.

5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS

A estrutura organizacional da Cemig prevê a existência de órgão responsável pela coordenação do planejamento, execução, controle e monitoramento das atividades de gestão de riscos corporativos.

A atividade de Gestão de Riscos Corporativos é de responsabilidade da Diretoria de Compliance subordinada à Presidência.

Dentre as suas atribuições, mantendo o ciclo de atualização, no mínimo anual, são mapeados e aprovados, pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, após apreciação pelo Comitê de Auditoria e Comitê de Riscos do Conselho de Administração, a Matriz de *Top Risks*, vigente.

Além desse mapeamento a nível institucional, existem os riscos internos aos processos, os quais são acompanhados pelas áreas envolvidas.

Neste sentido, destaca-se, a seguir, a identificação e avaliação dos principais riscos para o contexto do atendimento emergencial da Cemig Distribuição.

Tabela 1 - Identificação e Análise de Risco

**PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O ATENDIMENTO
EMERGENCIAL – CEMIG D**

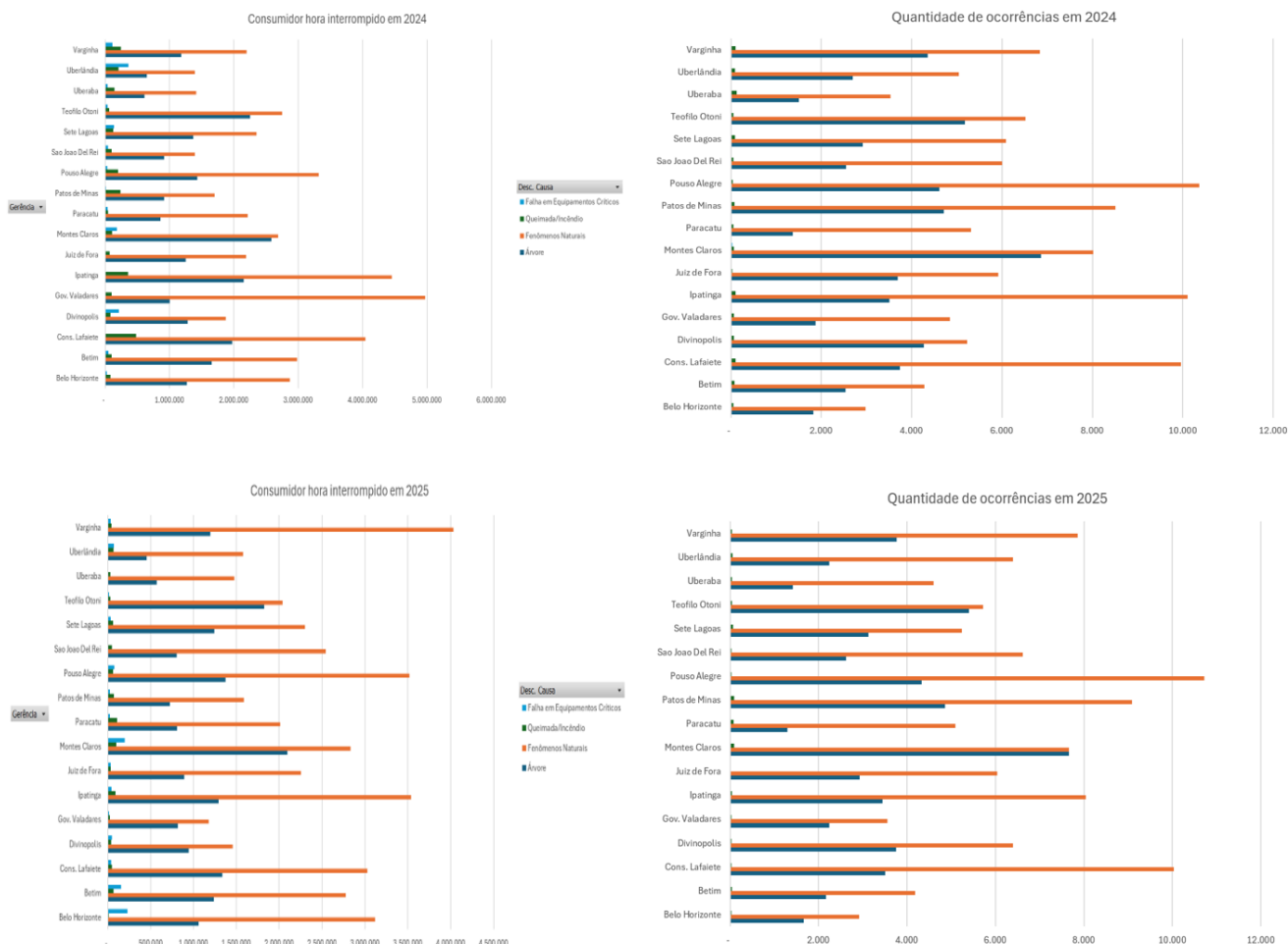


Página 6 de 37

Fatores de Risco	Categoria do Risco	Interno/ Externo	Localização	Período Crítico	Probabilidade de Ocorrência	Consequência do Evento	Impacto	Ação
Chuvas intensas e ventos fortes	Climático	Externo	Área de concessão da distribuidora	Primavera e verão	Alta	Interrupções generalizadas na rede elétrica	Alto	Monitoramento meteorológico; acionamento de Plano de Contingência; Execução do Plano de Manutenção Preventiva; Automação da rede; Obras de melhoria e reforço;
Incêndios florestais	Climático/ Ambiental	Externo	Áreas rurais	Inverno e seca prolongada	Média	Danos a linhas, postes e subestações	Médio	Mapeamento de áreas críticas que possuem linhas e estruturas de madeira; Monitoramento por meio da emissão de alertas de focos de calor próximo a estruturas; Ações preventivas: pintura antichama, aceiro; Apoio de agentes públicos (bombeiros, defesa civil);
Falha em sistemas SCADA/OMS	Tecnológico/ Operacional	Interno	Centros de Operação	Contínuo	Baixa	Dificuldade de gestão das ocorrências e monitoramento e supervisão da rede elétrica	Alto	Redundância operacional, uso de site backup
Falhas em equipamentos críticos	Técnico/ Manutenção	Interno	Subestações e Linhas de Distribuição	Contínuo	Média	Interrupções de grande impacto e de tempo elevado devido complexidade de recomposição	Alto	Inspeções periódicas; Execução de manutenções preventivas e corretivas; Rápido acionamento e mobilização de equipes especializadas; Utilização de geradores e subestações móveis;

Para as causas dos fatores acima listados, nos gráficos a seguir, a Companhia apresenta a seguinte frequência histórica de ocorrência e impacto (CHI), segregada por gerência e ano.

Figura 2 - Frequência e Impacto dos Fatores de Risco



6. RESPONSABILIDADES

6.1 Regionais

- Implementar as ações contidas neste documento, referentes aos aportes extraordinários de equipes e recursos, para atendimento às demandas emergenciais tão logo os critérios de acionamento sejam cumpridos conforme parâmetros definidos.
- Assegurar premissas de cadastros básicos de equipes, controle dos aportes e informações aos centros responsáveis pelas suas coordenações nas respectivas demandas emergenciais.
- Atuar nas ações de retorno definidas nesta instrução, visando garantir a contribuição na

regularização das demandas que foram comprometidas, através do empenho de equipes nas emergências.

- Interagir com os centros responsáveis sempre que identificar a necessidade de algum alinhamento ou ajustes de estratégias.

6.2 COD e CSI

- Promover ações de estruturação técnica e coordenação eficiente das equipes disponibilizadas para o atendimento emergencial, conforme área de atuação e responsabilidade.
- Interagir com as regionais sempre que identificar a necessidade de alinhamento ou ajustes de estratégias.
- Cabe ao COD a coordenação do Comitê de Emergência Operacional, uma vez instaurado.

6.3 Setor de Meteorologia

- Realizar o envio e atualização das previsões meteorológicas via e-mail para os próximos 7 dias.
- Realizar o envio de boletins meteorológicos via e-mail 3 vezes ao dia.
- Realizar o envio de alertas meteorológicos no grupo do WhatsApp.
- Realizar o envio de alertas de focos de queimadas por e-mail.

7. MONITORAMENTO CLIMÁTICO, METEOROLÓGICO E DE QUEIMADAS

O monitoramento climático, meteorológico e de queimadas é realizado pelo setor de Meteorologia da Cemig que é responsável por avaliar, monitorar e classificar os níveis de severidade dos eventos, além de emitir alertas preventivos para possibilitar que as áreas de operação ajustem a força de trabalho para fazer frente aos possíveis impactos advindos do evento meteorológico, especialmente aos feriados e fins de semana, onde, para os quais, são definidos quantitativos de equipes de sobreaviso, técnicos de sobreaviso, conforme a previsibilidade de evolução dos eventos dentro da área de concessão da Cemig Distribuição no

Estado de Minas Gerais.

7.1 Emissão dos alertas

Os alertas meteorológicos são estratificados em 3 níveis conforme grau de severidade do evento, vide imagem abaixo.

Figura 3 - Níveis de alertas meteorológicos utilizados na Cemig

<p>Alerta R1 Vento: Abaixo de 30 km/h Raios: Sem ocorrências Chuva: Ocorrência de chuva moderada, até 10 mm/h</p>
<p>Alerta R2 Vento: Entre 31 e 50 km/h Raios: Ocorrências estratificadas dos raios Chuva: Entre 11 e 20 mm/h</p>
<p>Alerta R3 Vento: Acima de 50 km/h Raios: Ocorrências simultânea de raios Chuva: Acima de 20 mm/h</p>

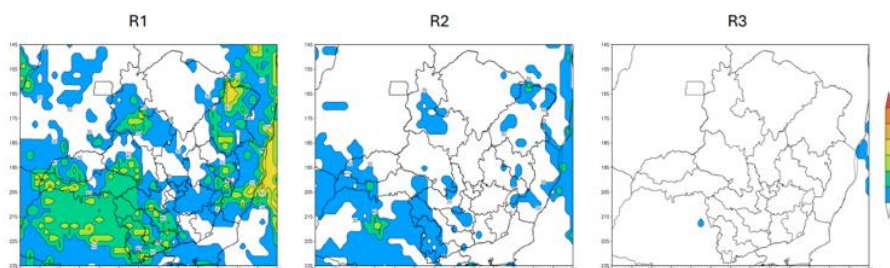
A emissão dos alertas por parte do setor meteorológico ocorre da seguinte forma:

- Previsão semanal (7 dias):** enviada diariamente por e-mail. Utilizada para planejamento da força de trabalho, especialmente em fins de semana e feriados.
- Boletins diários:** enviados por e-mail, sendo realizadas 3 atualizações durante o dia com previsão de alertas no decorrer das próximas 24h.
- Alertas pontuais:** enviados conforme identificação prévia de eventos climáticos no grupo específico de WhatsApp “Alertas Distribuição 2025/2026”.

Esses informativos abrangem toda a cadeia de liderança e setores responsáveis pela operação do sistema elétrico e atendimento às ocorrências.

Figura 4 - Boletim diário meteorológico

Probabilidade de Alertas (09 às 15 horas)



Previsão de Alertas

Superintendência	Gerência	Polo	09 a 15	15 a 00	00 as 09
Sul	Divinópolis	Formiga	R2	R2	R2
Sul	Divinópolis	Divinópolis	R2	R2	R2
Sul	Divinópolis	Pará de Minas	R2	R2	R2
Sul	Pouso Alegre	Alfenas	R2	R2	R2
Sul	Pouso Alegre	Pouso Alegre	R2	R2	R2
Sul	Pouso Alegre	Itajubá	R2	R2	R2
Sul	Varginha	Passos	R2	R2	R2
Sul	Varginha	Varginha	R2	R2	R2
Sul	Varginha	Três Corações	R2	R2	R2
Triângulo	Patos de Minas	Patrocínio	R1	R2	R2
Triângulo	Patos de Minas	Patos de Minas	R1	R2	R2
Triângulo	Patos de Minas	Bom Despacho	R2	R2	R2
Triângulo	Uberaba	Frutal	R2	R2	R1
Triângulo	Uberaba	Uberaba	R1	R2	R1
Triângulo	Uberaba	Araxá	R1	R2	R2
Triângulo	Uberlândia	Ituiutaba	R2	R2	R1
Triângulo	Uberlândia	Araguari	R1	R2	R1
Triângulo	Uberlândia	Uberlândia	R1	R2	R1

Os alertas de queimadas são emitidos e categorizados em função da proximidade do possível evento com as linhas de distribuição da CEMIG D conforme estratificação a seguir:

- Verde: entre 1500 e 2000 metros de distância;
- Amarelo: entre 1000 e 1500 metros de distância;
- Laranja: entre 500 e 1000 metros de distância;
- Vermelho: menos de 500 metros de distância.

Figura 5 - Alerta de queimada enviado pelo setor de meteorologia

PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O ATENDIMENTO EMERGENCIAL – CEMIG D



Página 11 de 37

Linhas em alerta amarelo

Focos entre 1000m e 1500m de distância

Identificador	Código SAP	Data/Hora	Lat/Long	Nome da Linha	Estrutura	Natureza Estr.Ant.	Natureza Estr.Post.	Relig. Esp.	Tensão	Nível
88327217	DA-L-39615	24/10/2025 14:00	-18.83763, -46.88871	GUIMARÂNIA 1 - PATROCÍNIO 138, LD	067 e 068	Madeira	Madeira	N	138KV	AMARELO
88331500	DA-L-39615	24/10/2025 13:00	-18.83725, -46.89193	GUIMARÂNIA 1 - PATROCÍNIO 138, LD	066 e 067	Madeira	Madeira	N	138KV	AMARELO
79237214	DA-L-30336	24/10/2025 13:00	-17.339389999999998, -45.69781	BRASILÂNDIA 2 - BURITIZEIRO 138, LD	198 e 199	Metal	Metal	N	138KV	AMARELO
82710688	DA-L-30405	24/10/2025 12:00	-19.769, -41.83858	CARATINGA 1 - PIPOCA (UH) 69, SEÇ	066 e 067	Metal	Metal	N	69KV	AMARELO
93458825	DA-L-39466	24/10/2025 13:00	-21.19081, -44.10347	BARROSO 4/HOLCIM - S.J.D. REI 1 138, SEÇ	39 e 40	Metal	Metal	N	138KV	AMARELO
102700879	DA-L-39218	24/10/2025 14:00	-22.49673, -45.65147	ITAJUBÁ 3 - PARAISÓPOLIS 138, LD	031 e 032	Metal	Metal	N	138KV	AMARELO
102701242	DA-L-39218	24/10/2025 13:00	-22.49643, -45.65224	ITAJUBÁ 3 - PARAISÓPOLIS 138, LD	031 e 032	Metal	Metal	N	138KV	AMARELO
102701525	DA-L-39218	24/10/2025 13:00	-22.49629, -45.65265	ITAJUBÁ 3 - PARAISÓPOLIS 138, LD	031 e 032	Metal	Metal	N	138KV	AMARELO

Os alertas são enviados por e-mail para o COD e Regionais contendo as seguintes informações: nível, identificação da linha de distribuição, coordenadas, número das estruturas e tipo da estrutura (Metal, Madeira e Concreto).

8. AÇÕES PREVENTIVAS NA OPERAÇÃO

A mobilização de equipes dentro desse plano de contingência, inicia de forma preventiva através de diagnóstico semanal, item a), enviado diariamente pelo setor de meteorologia, onde através das análises dos dados é definida e solicitada a composição da estrutura de força de trabalho considerando sobreaviso de equipes em campo para os fins de semana e feriados, bem como a estrutura técnica dos centros COD e CSI nos referidos dias.

Como a previsão semanal, item a), é enviada diariamente, com previsibilidade de até 7 dias, caso indique alertas acima de nível R1, deve ser avaliada a necessidade de reforço de estrutura nas salas de controle dos centros, bem como equipes de campo. Nos fins de semana prolongados devido a feriados, é adotada a definição de estrutura de sobreaviso no mínimo um nível acima do nível de alerta informado na previsão, com objetivo de reforço de estrutura mediante especificidade do período.

Em relação aos boletins diários, item b), as ações serão aplicadas considerando o contexto de tempo real conforme ações estipuladas na tabela 2 (vide item 8.2), cabendo às áreas responsáveis a tomada das devidas providências definidas mediante a avaliação de cada setor.

Ademais, em função dos alertas meteorológicos pontuais, item c), devido sua característica de curto prazo entre o diagnóstico do evento e seu início, todas as áreas responsáveis fazem o monitoramento e executam ações com a maior tempestividade possível para adequar a estrutura de recursos para fazer frente ao evento.

Por fim, quanto aos alertas de queimadas, para aqueles classificados como nível vermelho em linhas de madeira, o supervisor do COD deve solicitar o envio de equipe para verificar a situação in loco. Após avaliação da condição pela equipe, caso se confirme a queimada e, a depender da magnitude e localização, cabe à regional acionar o corpo bombeiros para apoiar na mitigação o evento. Para os demais níveis de alertas e tipos de estrutura, o supervisor do COD deve realizar o monitoramento e avaliação pontual para cada caso.

8.1 Definição de força de trabalho para fins de semana e feriados

A força de trabalho é definida considerando os níveis de alerta emitidos, a disponibilidade das equipes operacionais (duplas) conforme escala anual (Teoria das Filas) somada à necessidade de sobreavisos adicionais para equipes operacionais (duplas) e do aporte de sobreaviso para as equipes de manutenção (pesadas).

Essa estratégia também se aplica aos técnicos dos Centros Responsáveis (COD, CSI), considerando a escala de trabalho diária das salas de controle mais o complemento com técnicos em sobreaviso.

A solicitação da força de trabalho para os finais de semana e feriados referente a equipes, deve ser enviada pelo Supervisor do COD para as regionais de campo até quarta-feira de cada semana, com base na previsão meteorológica informada. Entretanto, como os alertas são atualizados diariamente, poderão ocorrer ajustes até sexta-feira, caso haja alteração no grau de severidade estimado.

No caso do COD e CSI, também baseado nesta previsão, deve ser realizada a estruturação de composição técnica das salas de controle, escalas de sobreavisos, para os referidos períodos.

Conforme os níveis de alerta definidos para cada dia, o reforço da força de trabalho com equipes operacionais (duplas), equipes de manutenção (pesadas) e técnicos dos centros, de sobreaviso, será aplicado de acordo a tabela a seguir:

Tabela 2 - Percentual de incremento da força de trabalho conforme cada alerta

Nível de alerta para final de semana e feriado	R1	R2	R3
Estimativa do percentual de aumento do quadro de força de trabalho, em relação ao esperado, com sobreaviso de equipes operacionais (duplas) por gerência.	5%	10%	15%

Estimativa do percentual do aumento de equipes de manutenção (pesadas) para sobreaviso em relação à condição normal do processo de operação por gerência.	20%	85%	100%
Estimativa do percentual do quadro técnico de sobreaviso no COD.	5%	15%	20%
Estimativa do percentual do quadro técnico de sobreaviso no CSI.	5%	15%	20%

Notas importantes:

- a) Para os níveis de alerta R2 e R3 enviados com antecedência de curto prazo em relação ao início do evento, item 7.1 alínea c), o COD e CSI deve atuar de forma imediata junto às gerências de campo para mobilizar o máximo de equipes próprias e contratadas por meios diferenciados, como, por exemplo, extensões de jornada e convocação de empregados em folga.
- b) A mesma estratégia de aportes extras de técnicos nestes casos, se aplica à força de trabalho dos técnicos do COD e CSI.

8.2 Atuação e acionamento conforme alertas de boletins diários

Serão considerados os níveis de alertas enviados 3 vezes ao dia, via e-mail, por meio de boletins informativos para as áreas envolvidas para tomada de ações cabíveis a cada setor, conforme estabelecido neste plano.

As ações de mobilização serão tomadas com base na análise de estrutura de pessoal existente nos centros e no campo, no momento do recebimento do boletim, sendo que as ações complementares necessárias, serão disparadas conforme o resultado dessa análise.

Todos os setores operacionais envolvidos, COD, CSI, e campo, a partir deste documento e suas respectivas responsabilidades, devem fazer suas análises conforme o recebimento do boletim recebido e prover ações necessárias cabíveis a cada um, de acordo com o definido no plano.

O quadro a seguir define as principais ações a serem tomadas pelos setores da área operacional, responsáveis pelo atendimento emergencial.

Tabela 3 - Ações preventivas a serem adotadas conforme níveis de alerta emitido

HORÁRIO – 07:00 ÀS 22H		
ALERTA R1	ALERTA R2	ALERTA R3
COD - Ações Monitorar evolução.	COD - Ações Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada.	COD - Ações Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada e acréscimos com empregados em folga.
CSI – Ações Monitorar evolução.	CSI – Ações Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada	CSI – Ações Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada e acréscimos com empregados em folga.
Campo – Ações Assegurar disponibilização de equipes conforme escalas definidas.	Campo – Ações Avaliar e garantir aporte adicional de equipes por meio da prorrogação/antecipação de jornada	Campo – Ações a) Avaliar e garantir aporte adicional de equipes por meio da prorrogação/antecipação de jornada b) Avaliar paralisação de atividades comerciais, cortes e manutenções programadas.
HORÁRIO – 22:00 ÀS 07:00H		
ALERTA R1	ALERTA R2	ALERTA R3
COD – Ações Monitorar evolução.	COD – Ações Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada	COD – Ações a) Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada. b) Assegurar corpo técnico necessário a partir de 7h.
CSI – Ações Monitorar evolução.	CSI – Ações Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada	CSI – Ações a) Avaliar e viabilizar corpo técnico adicional por meio da prorrogação/antecipação de jornada. b) Assegurar corpo técnico necessário a partir de 7h.
Campo – Ações	Campo – Ações	Campo – Ações

Assegurar disponibilização de equipes conforme escalas definidas.	Avaliar e garantir aporte adicional de equipes por meio da prorrogação/antecipação de jornada	Disponibilizar recurso adicional de equipe, conforme solicitado pelo COD ou CSI por meio da prorrogação/antecipação de jornada e/ou acréscimos com empregados em folga
---	---	--

Os percentuais de equipes e técnicos acionados são complementares, ou seja, as equipes e técnicos já em exercício de jornada são contabilizados juntamente com os novos acionamentos com o objetivo de atingir o percentual necessário.

Por fim, a desativação ou alteração da contingência ocorre quando os alertas não se caracterizam ou quando há alteração para nível de menor gravidade, permitindo o retorno à normalidade operacional.

9. RESPOSTA À DEMANDA EMERGENCIAL

A CEMIG realiza a gestão da demanda emergencial em tempo real por meio de controles de monitoramento que permitem o acompanhamento da quantidade de clientes interrompidos, ocorrências emergenciais em andamento e quantitativo de equipes e técnicos em atuação. Dessa forma, para fins de ativação do plano de contingência, é realizada a análise de dois fatores: Clientes Interrompidos e Demanda de Serviços Emergenciais, conforme parâmetros definidos para o tempo real.

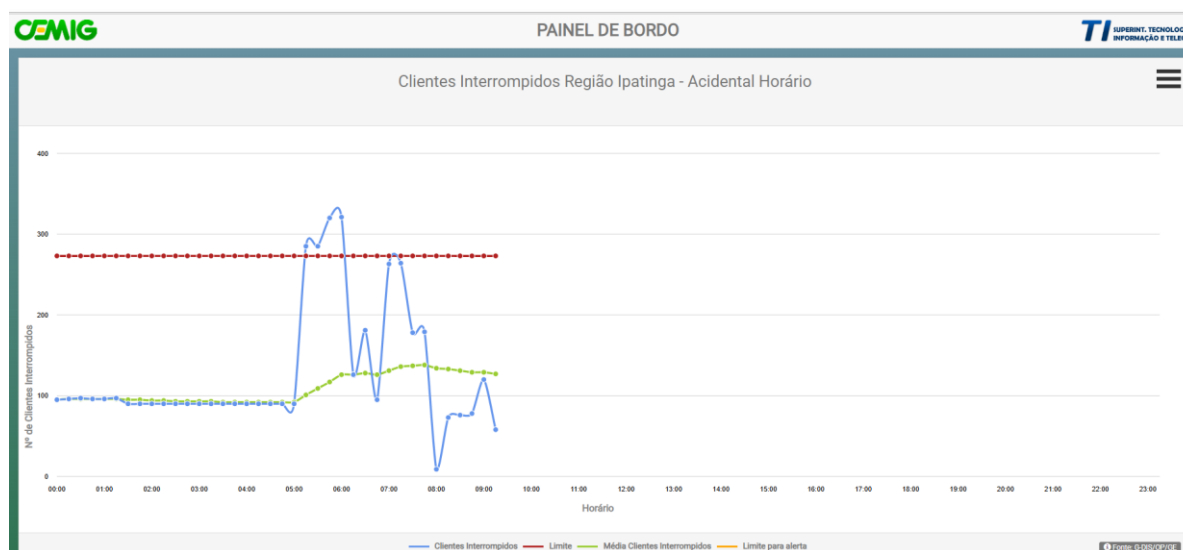
- **Fator Clientes interrompidos**

Esse parâmetro é definido a partir do DEC da gerência, calculado com base nos limites regulatórios dos conjuntos elétricos que compõem sua estrutura.

Tal critério é fundamental para garantir ações corretivas tempestivas, evitando ultrapassar os indicadores regulatórios e assegurar a qualidade do fornecimento.

A figura a seguir retrata a ferramenta de acompanhamento em tempo real utilizada para verificar o quantitativo de clientes interrompidos por gerência, bem como seu respectivo limite diário.

Figura 6 - Ferramenta de acompanhamento em tempo real da quantidade de clientes interrompidos por gerência

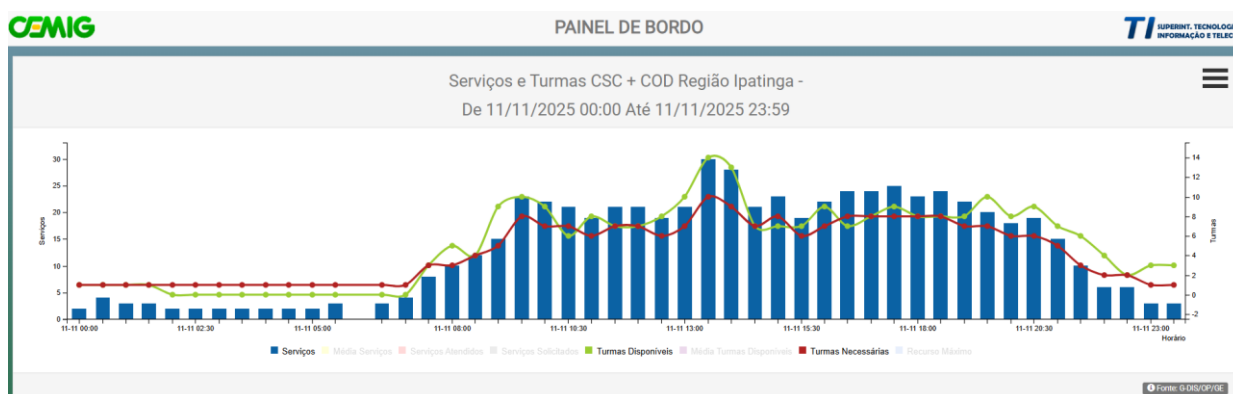


- **Fator Demanda de Serviços Emergenciais**

Esse parâmetro tem como objetivo avaliar o nível de aderência entre a demanda de ocorrências emergenciais e quantitativo de equipes em atuação, possibilitando a identificação de situações críticas de insuficiência de recursos para atendimento das ocorrências, o que compromete a capacidade de resposta e a manutenção da qualidade do atendimento. Dependendo do cenário, pode exigir ação para mobilização de equipes adicionais, redistribuição de recursos, readequação de processos comerciais e intervenções programadas, permitindo, assim, a mitigação dos impactos negativos no atendimento.

A figura a seguir retrata a ferramenta de acompanhamento em tempo real utilizada para verificar o quantitativo de equipes em atuação e a demanda de serviços emergenciais por gerência.

Figura 7 - Ferramenta de acompanhamento em tempo real da quantidade de serviços e equipes disponíveis



9.1 Níveis de Acionamento

9.1.1 Nível 1

a. Fator Clientes Interrompidos

Disparo: quando a média de clientes interrompidos atingir um valor entre 1 e 1,5 vezes superior ao respectivo limite da gerência, por um período contínuo superior a quatro horas.

Ações: Requer somente monitoramento das áreas responsáveis.

b. Fator de Demanda de Serviços Emergenciais

Disparo: Quando o déficit de equipes operacionais na gerência for até 70% em relação à necessidade definida, no período entre 7h e 18h, e essa condição persistir por mais de duas horas consecutivas.

Ações: Requer somente monitoramento das áreas responsáveis.

9.1.2 Nível 2

a. Fator Clientes Interrompidos

Disparo: quando a média de clientes interrompidos atingir um valor entre 1,5 e 9 vezes superior ao respectivo limite da gerência por um período contínuo superior a quatro horas.

Ações:

Supervisor do COD

- Avaliar se o fato gerador da ocorrência é pontual ou sistêmico, que irá implicar em necessidade de mais equipes/técnicos para resolução.
- Sendo necessário o aporte de equipes, deve acionar o supervisor de campo local afetado, solicitando o incremento de equipes.
- Reforçar os postos de trabalho no COD conforme necessidade identificada.
- Acionar o Engenheiro de Tempo Real ou de Sobreaviso responsável do COD, caso os recursos disponibilizados não sejam suficientes.

Supervisor do CSI

- Manter parte da força de trabalho multifuncional, por local, conforme teoria das filas, dedicada exclusivamente ao emergencial.
- Avaliar a necessidade de solicitar ao supervisor da operação de campo do local afetado aporte extra de motos e equipes multifuncionais.
- Acionar o Engenheiro responsável do CSI, caso os recursos disponibilizados não sejam suficientes.

Supervisor de operação de campo

- Proceder com a paralização e/ou cancelamento de manobras programadas para redirecionamento de equipes.
- Disponibilização de trios/quartetos de manutenção para apoio no emergencial.

b. Fator de Demanda de Serviços Emergenciais

Disparo: Quando o déficit de equipes operacionais na gerência for igual ou superior a 70% e inferior à 90% em relação à necessidade definida, no período entre 7h e 18h, e essa condição persistir por mais de duas horas consecutivas.

Ações:

Supervisor do CSI

- Manter parte da força de trabalho multifuncional, por local, conforme teoria das filas,

dedicada exclusivamente ao emergencial.

- Solicitar aporte extra de motos e equipes por meio do acionamento do supervisor da operação de campo do local afetado.
- Acionar o Engenheiro responsável do CSI, caso os recursos disponibilizados não sejam suficientes.
- Reforçar os postos de trabalho e de triagem de serviços no CSI/NEC, conforme necessidade identificada.

Supervisor da operação de campo

- Avaliar a possibilidade de disponibilização dos recursos solicitados pelo COD e CSI por meio de prorrogação/antecipação de jornada e acionamento de equipes de sobreaviso, além do apoio de motos, trios e demais equipes de apoio.

9.1.3 Nível 3

a. Fator Clientes Interrompidos

Disparo: Quando média de clientes interrompidos por gerência atingir um valor acima de 9 vezes ao respectivo limite, por um período contínuo superior a duas horas.

Ações:

Supervisor do COD

- Avaliar se o fato gerador da ocorrência é pontual ou sistêmico, que irá implicar em necessidade de mais equipes/técnicos para resolução.
- Sendo necessário o aporte de equipes, deve-se acionar o supervisor de campo do local afetado, solicitando o incremento de equipes.
- Reforçar os postos de trabalho no COD conforme necessidade identificada.
- Acionar o Engenheiro de Tempo Real ou de Sobreaviso responsável do COD, caso os recursos disponibilizados não sejam suficientes.
- Solicitar a paralisação das manobras programadas complexas que demandam transferências de trecho por equipes de operação.

Supervisor do CSI

- Manter 100% da força de trabalho multifuncional, por local, conforme teoria das filas, dedicada exclusivamente ao emergencial.
- Solicitar aporte extra de motos e equipes por meio do acionamento do supervisor da operação de campo do local afetado.

Acionar o Engenheiro responsável do CSI, caso os recursos disponibilizados não sejam suficientes.

Supervisor da operação de Campo

- Realizar a paralisação e ou cancelamento de manobras programadas para redirecionamento de equipes.
- Entrar com o apoio de trios/quartetos de manutenção do Serviço de Distribuição.
- Interagir com demais gerências de campo para contribuir com liberação/disponibilização de suas equipes em apoio extra.

b. Fator de Demanda de Serviços Emergenciais

Disparo: Quando o déficit de equipes operacionais na gerência for igual ou superior a 90% em relação à necessidade definida, no período entre 7h e 18h, e essa condição persistir por mais de duas horas consecutivas.

Ações:

Supervisor do COD

- Sendo necessário o aporte de equipes, deve-se acionar o supervisor de campo do local afetado, solicitando o incremento de equipes.
- Reforçar os postos de trabalho no COD conforme necessidade identificada.
- Acionar o Engenheiro de Tempo Real ou de Sobreaviso responsável do COD, caso os recursos disponibilizados não sejam suficientes.
- Avaliar a necessidade de delegação de serviços conforme IO específica para o CSI.

Supervisor do CSI

- Manter 100% da força de trabalho, por local, conforme teoria das filas, dedicada exclusivamente ao emergencial.
- Solicitar aporte extra de motos e equipes por meio do acionamento do supervisor da operação de campo do local afetado.
- Acionar o Engenheiro responsável do CSI, caso os recursos disponibilizados não sejam suficientes.
- Reforçar os postos de trabalho e de triagem de serviços no CSI/NEC, conforme necessidade identificada.
- Avaliar a necessidade de delegação de serviços conforme IO específica para o serviço de campo.

Supervisor da operação de campo

- Disponibilização de motos, trios e demais equipes de apoio.
- Interagir com demais gerências de campo para contribuir com liberação/disponibilização de suas equipes em apoio extra.
- Técnicos de campo formarem equipes adicionais.

9.1.4 Nível 4

O Nível 4 deverá ser acionado quando houver mais de 10% da base de clientes da CEMIG, atualmente 950 mil, com interrupção do fornecimento de energia atrelado ao fato de que, após avaliação da área técnica operacional (COD, CSI e regionais), dentro das próximas 48h, não se tenha previsão de restabelecimento de no mínimo 90% desses clientes.

Diante dessa condição, a qual caracteriza situação de crise, além das ações já elencadas para o Nível 3 desse plano, deverá ser instaurado o Gabinete de Gestão de Crise conforme **PE-DCI/RC-005** e observar, caso se verifique o esgotamento dos recursos, o disposto na instrução específica que estabelece os procedimentos para solicitação emergencial de cessão de recursos junto a outras concessionárias para apoio nos restabelecimentos, de acordo com diretrizes estabelecidas pela ANEEL.

9.2 Desativação do Plano de Contingência

Fator Cliente Interrompidos

A desativação do plano deve ocorrer quando a média da quantidade de clientes interrompidos permanecer abaixo do respectivo limite da gerência por um período contínuo de duas horas. Esse parâmetro indica que a situação crítica foi controlada e que não há necessidade de manter recursos adicionais mobilizados. A redução sustentada do número de clientes interrompidos demonstra estabilidade no sistema e permite o retorno gradual às operações normais, garantindo eficiência na utilização das equipes nas demais atividades.

Fator Demanda de Serviços Emergenciais

A desativação do plano deve ocorrer quando for mantida a disponibilização das turmas necessárias por um período mínimo de quatro horas consecutivas, considerando o intervalo entre 07h00 e 18h00.

Esse parâmetro indica que a situação crítica foi controlada, permitindo o retorno gradual às operações normais, garantindo eficiência na utilização dos recursos e evitando sobrecarga desnecessária.

9.3 Notas Complementares

- As ações, procedimentos e orientações descritos neste Plano de Contingência têm caráter diretivo e servem como referência para a atuação em situações emergenciais. Cada cenário deve ser analisado individualmente, considerando a natureza, criticidade e circunstâncias específicas do evento. Caberá à equipe responsável realizar avaliação técnica e situacional pontualmente, podendo adaptar, ajustar, substituir ou dispensar procedimentos aqui previstos, sempre visando a segurança, a continuidade operacional e a eficiência da resposta;
- É responsabilidade dos agentes envolvidos proceder ao devido escalamento de toda e qualquer demanda, dentro da sua respectiva cadeia de liderança, sempre que as ações ou os resultados esperados não forem alcançados;

10. RECOMPOSIÇÃO DE SISTEMAS CRÍTICOS

10.1) Objetivo

Os procedimentos descritos a seguir tem como objetivo garantir a continuidade do controle operacional e das ações necessárias para manter a estabilidade do sistema elétrico em situações de falha parcial ou total dos sistemas críticos, minimizando impactos e reduzindo o tempo de indisponibilidade.

10.2) Escopo

Aplicável aos setores:

- COD (Centro de Operação da Distribuição)
- CSI (Centro de Serviços Integrados)
- NEO Sistemas
- Áreas de TI

10.3) Sistemas Críticos Abrangidos

- Rede Operativa
- Rede Corporativa
- GIS - Georreferenciamento
- OMS - Despacho das ocorrências
- FSM - Despacho de ocorrências e comunicação de dados com as equipes
- SCADA – Telecontrole de equipamentos de rede e subestações
- Comunicação de dados satelitais/GPRS
- Infraestrutura física – geradores, nobreaks e site backup

10.4) Governança e Responsabilidades

Supervisor COD

- Coordenar ações imediatas e comunicação com CSI.

- Registrar chamado, acionar equipe de TI ou equipe Sistemas e, quando necessário, Comitê de Emergência de Sistemas.
- Garantir priorização das demandas críticas.

Supervisor CSI

- Gerenciar triagem e despacho alternativo.
- Coordenar comunicação com equipes via voz.
- Apoiar COD na mobilização de recursos.

Equipe TI / NEO Sistemas

- Diagnóstico e restabelecimento dos sistemas.
- Garantir redundância e ativação de site backup.
- Comitê de Emergência de Sistemas
- Avaliar impacto sistêmico.
- Coordenar estratégias entre os centros COD e CSI, além do serviço de campo.

10.5) Fluxo de Acionamento

- Detecção da Falha: Operador identifica indisponibilidade parcial ou total.
- Comunicação Inicial: Acionar o supervisor imediato (COD/CSI).
- Registro do Incidente: Abertura de chamado pelo supervisor acionado.
- Acionamento da equipe TI: Acionar COT
- Diagnóstico: Equipe TI e equipe NEO Sistemas avaliam causa e impacto.
- Ações Imediatas: Ativar redundância e procedimentos alternativos.
- Escalonamento: Acionar Comitê de Emergência se a falha comprometer a gestão dos centros por mais de 30 min.

10.6) Prioridades e Tempos Máximos de Indisponibilidade

Tabela 4 - Prioridade dos Sistemas

Sistema	Prioridade	Tempo Máximo
----------------	-------------------	---------------------

SCADA	1 ^a	15 min
OMS	2 ^a	30 min
FSM	3 ^a	30 min
GIS - Georreferenciamento	4 ^a	30 min
Rede Operativa	5 ^a	30 min
Rede Corporativa	6 ^a	180 min

10.7) Checklist Operacional

- Confirmar falha e registrar incidente.
- Acionar equipe de TI e NEO sistemas.
- Ativar redundância (site backup, se necessário).
- Comunicar COD, CSI e Comitê (se necessário).
- Monitorar tempo de indisponibilidade.
- Atualizar status a cada 30 min.
- Validar restabelecimento e registrar conclusão.

10.8) Referência às Instruções Técnicas

- IO-OD_Sys-001: Perda Sistêmica do GDIS.
- IO-OD_Sys-002: Perda Sistêmica de Comunicação de Dados.
- IO-OD_Sys-003: Perda de Sincronismo GDIS/Digiteam.
- IO-OD_Sys-004: Check List de Perda Sistêmica.

Essas instruções detalham procedimentos específicos e devem ser consultadas conforme o tipo de falha.

10.9) Testes e Simulações

- Testes de suprimento - Simulação trimestral de falha nos sistemas de energia que alimentam COD e os sistemas hospedados – site principal e backup.
- Avaliação de tempos de resposta e atualização do procedimento.

11. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL

A infraestrutura operacional de apoio compreende os recursos físicos e logísticos indispensáveis para a execução do Plano de Contingência, incluindo equipamentos, veículos e suprimentos essenciais.

Cabe às gerências, além das ações previstas neste plano, avaliar continuamente a capacidade de provimento desses recursos dentro de sua área de responsabilidade. Caso seja necessário, deve-se atuar preventivamente interagindo com gerências vizinhas em um primeiro momento e, se houver esgotamento, recorrer a outras superintendências para garantir a disponibilidade e a continuidade das operações.

As tabelas a seguir retratam a mobilização de equipes e disponibilidade de recursos em cada gerência em janeiro de 2026, lotados nos municípios de sua área de atuação.

Tabela 5 - Quantitativo de equipes

Equipes					
Gerência	Equipes multifuncionais próprias	Equipes multifuncionais contratadas	Linha Viva própria	Linha Viva Contratada	Equipes pesadas
Betim	18	85	2	7	26
Belo Horizonte	18	134	2	8	22
Sete Lagoas	12	77	1	4	38
Gov. Valadares	9	63	1	4	17
Ipatinga	16	115	1	5	35
Teófilo Otoni	13	100	2	5	59
Cons. Lafaiete	18	90	2	5	35
Juiz de Fora	9	47	1	4	28
São J. del Rei	12	57	2	5	26
Montes Claros	23	120	4	5	62
Paracatu	49	15	0	4	59
Divinópolis	10	66	2	6	28
Pouso Alegre	12	62	2	9	33
Varginha	11	73	3	5	29
Patos de Minas	22	63	1	6	37
Uberaba	17	49	2	3	36

**PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O ATENDIMENTO
EMERGENCIAL – CEMIG D**



Página 27 de 37

Uberlândia	14	49	1	4	15
Total Geral	283	1265	29	89	585

Tabela 6 - Quantitativo de recursos

Recursos			
Gerência	Caminhões com Cesta Aérea (próprios)	Geradores	Veículo tipo UTV
Betim	6	3	1
Belo Horizonte	7	3	1
Sete Lagoas	7	3	2
Gov. Valadares	4	2	1
Ipatinga	10	3	1
Teófilo Otoni	5	3	3
Cons. Lafaiete	8	5	4
Juiz de Fora	10	2	1
São J. del Rei	3	1	0
Montes Claros	6	10	3
Paracatu	2	3	1
Divinópolis	8	3	2
Pouso Alegre	8	4	1
Varginha	7	5	1
Patos de Minas	3	3	0
Uberaba	8	2	1
Uberlândia	6	2	0
Total Geral	108	57	23

Além dos recursos apresentados na tabela, a Cemig dispõe de 37 subestações móveis situadas na base de Belo Horizonte, as quais são mobilizadas para garantir o suprimento

emergencial de energia elétrica em ocorrências de alta complexidade que comprometam a operação das subestações convencionais distribuídas pelo estado.

Adicionalmente, as regionais contam com drones, motopodas, motosserras, termovisores e megajumps, equipamentos que podem ser empregados para apoio em ocorrências específicas

Por fim, a companhia também conta com um helicóptero, o qual fica localizado na base de Belo Horizonte, que pode ser acionado para apoio em ocorrências emergenciais ao longo do estado.

12. COMITÊ DE SITUAÇÃO CRÍTICA OPERACIONAL

O Comitê de Situação Crítica Operacional possui ambiente e plano definidos para sua utilização, sendo que as condições para sua ativação, diretrizes, procedimentos e responsabilidades estão estabelecidos detalhadamente em IO específica.

12.1 Principais atribuições

- Realizar a gestão operacional e estratégica do atendimento conforme situação identificada para conferir celeridade e eficácia no restabelecimento do fornecimento de energia elétrica à população.
- Verificar o cumprimento do plano de contingência considerando as localidades afetadas e as áreas envolvidas;
- Promover análise sistêmica das ações e impactos do evento, avaliando:
 - Situação do sistema elétrico envolvido;
 - Aporte de equipes;
 - Transbordos;
 - Estratégia de despacho;
 - Inconsistências, entre outros fatores;
- Prestar apoio ao COD, CSI e demais clientes internos atuando como interlocutor para informações, problemas de infraestrutura, interfaces tecnológicas e demais agentes;
- Registrar problemas identificados para oportunidades de melhoria;

- Planejar e coordenar reuniões para acompanhamento da contingência e deliberações sobre movimentação e logística de equipes e suprimentos entre regiões do estado.
- Realizar a gestão da comunicação institucional com a sociedade, poder público imprensa, redes sociais, em tempo real, com atualizações periódicas pautadas nos pilares de transparência, agilidade e coordenação interinstitucional.
- Elaborar informações para subsidiar comunicações internas e externas;
- Comunicar partes interessadas e efetuar registros de casos de grande impacto;

12.2 Áreas integrantes do Comitê

- OD/OP - Centro de Operação da Distribuição
- OD/PI – Programação integrada de serviços de MT e BT
- DCM – Comunicação e Marketing
- RC/PP – Relacionamento com Poder Público Municipal
- Superintendências Regionais

12.3 Critérios para ativação

Tabela 7 - Critérios de clientes interrompidos por Superintendências e CEMIG

CRITÉRIOS QUANTITATIVOS - SUPERINTENDÊNCIAS		
Superintendência	NÚMERO DE CI*	TEMPO DE INTERRUPÇÃO
Centro	>= 150mil	APÓS 4H
Mantiqueira	>=150mil	
Sul	>=150mil	
Norte	>=100mil	
Triângulo	>=150mil	
Leste	>=150mil	
Cemig D	>= 350mil	
Critério COD	**	**

Tabela 8 - Critérios de clientes interrompidos por municípios de referência

CRITÉRIOS QUANTITATIVOS - MUNICÍPIOS DE REFERÊNCIA			
Regional	REGIÃO/MUNICÍPIO	NÚMERO DE CI* (REF. 5-10%)	TEMPO DE INTERRUPÇÃO
CE	Belo Horizonte	>= 100MIL	APÓS 4H
TR	Uberlândia	>=75mil	
MQ	Juiz de Fora	>=75mil	
CE	Contagem	>=75mil	
NE	Montes Claros	>=75mil	
CE	Betim	>=75mil	
TR	Uberaba	>=75mil	
LE	Governador Valadares	>=50mil	
SL	Divinópolis	>=50mil	
NE	Ipatinga	>=50 mil	
SL	Pouso Alegre	>=30mil	
MG	Minas Gerais - Total	>= 350mil	
MG	A CRITÉRIO DO COD	**	**

Observações:

* - O número de CI de referência foi definido como um percentual baseado no porte de cada cidade (quantidade de UCs faturadas). CI proveniente de ocorrências da Alta Tensão devem ser avaliados pelo COD considerando as previsões de restabelecimento e impactos previstos podendo ou não ativar o Comitê de Situação Crítica Operacional.

** - O Comitê de Situação Crítica Operacional poderá ser ativado a qualquer momento, à critério do COD, a depender do cenário em andamento e de situações operacionais não previstas na instrução que demande a sua ativação.

13. TRATAMENTO PARA UNIDADES CONSUMIDORAS CRÍTICAS

Diante das diversas emergências que ocorrem na rotina da operação do sistema elétrico, é essencial que os agentes envolvidos — COD, CSI e equipes de campo — adotem uma postura diferenciada para garantir o restabelecimento rápido da energia aos clientes classificados como

críticos. Esses clientes representam unidades e serviços essenciais como hospitais, presídios, clínicas, sistemas de abastecimento de água, Estações Rádio Base (ERBs), pessoas que dependem de aparelhos de suporte à vida, órgãos públicos entre outros.

Para assegurar essa prioridade, a Cemig mantém sinalizações específicas nos sistemas corporativos, permitindo a identificação imediata desses clientes e o direcionamento de ações de forma ágil e estratégica.

Quando ocorrer interrupção no fornecimento para unidades consumidoras críticas identificadas, o COD ou CSI, conforme responsabilidade, deve adotar as seguintes ações:

- Avaliar possibilidade de restabelecimento remoto via telecontrole;
- Priorizar o despacho das equipes para realização do atendimento das ocorrências envolvendo essas UCs;
- Para situações envolvendo reparos complexos, deve ser verificado junto ao supervisor de campo do local afetado a viabilidade de se realizar a instalação de geradores para garantir o suprimento temporário enquanto os reparos são realizados.

Essas práticas reforçam o compromisso da empresa com a segurança, a confiabilidade do fornecimento e a mitigação de impactos em serviços essenciais, garantindo que, mesmo em cenários adversos, a resposta seja rápida, coordenada e eficaz.

14. ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES VIA CALL CENTER

Em caso de ocorrências de grande vulto, que venham a gerar a interrupção em várias unidades consumidoras de forma concomitante, para o atendimento telefônico da distribuidora, de forma a garantir maior celeridade nos atendimentos das solicitações dos clientes via Call Center, poderá ser tomada a seguinte ação:

- Remanejamento de pessoal do atendimento dos canais especiais para o atendimento emergencial, bem como reforço da operação através de horas extraordinárias, a fim de garantir o acolhimento de todas as solicitações em tempo hábil.

15. COMUNICAÇÃO

Nosso Plano de Comunicação é uma peça central e indissociável do Plano de Contingência para o Atendimento Emergencial. Reconhecemos que a prontidão é construída por meio de preparação contínua. Por isso, nosso trabalho é voltado à gestão eficiente das informações

durante situações críticas, como interrupções no fornecimento de energia provocadas por eventos climáticos extremos, assegurando que todos os públicos estratégicos recebam informações de forma acessível, com uso de linguagem clara e adequada, minimizando impactos e preservando a confiança na Companhia. **(conforme Anexo 01 – Plano de Comunicação)**

Buscamos garantir que todos os membros responsáveis pela execução do Plano de Comunicação para Interrupção no Fornecimento, que compõe este Plano de Contingência, estejam preparados para exercer suas atividades diante de um cenário de contingência operacional. É de responsabilidade da área de Comunicação monitorar a capacitação dos porta-vozes e seus recursos de apoio (envolvidos na elaboração de comunicados oficiais).

15.4 Responsabilidades

15.4.1 Centro de Operação da Distribuição

- Comunicar de forma ativa aos agentes de relacionamento com o poder público e representantes da comunicação empresarial com a imprensa o andamento de ocorrências relevantes ou eventos climáticos severos que tenham afetado sedes municipais conforme critérios definidos;
- Comunicar de forma ativa à ANEEL sobre o andamento de ocorrências relevantes, em cumprimento a ofício específico sobre o tema;
- Responder questionamentos sobre o andamento de ocorrências relevantes ou eventos climáticos severos quando acionados pelos agentes de relacionamento com o poder público e representantes da comunicação empresarial com a imprensa;
- Acionar o gerente da RC/PP em horário comercial, ou agente de sobreaviso aos finais de semana, para viabilizar, quando necessário, o apoio junto poder público para situações envolvendo risco a segurança de terceiros e demais condições (desobstrução de vias, manejo vegetal etc.) em que se faz necessária a atuação de órgão competente para possibilitar o atendimento.

15.4.2 Relacionamento com o Poder Público

- Disponibilizar um canal de comunicação para os finais de semana, em estrutura de sobreaviso, para interlocução com COD, CSI e Poder Público sobre atendimentos emergenciais;
- Comunicar ao poder público sobre eventos severos e ocorrências relevantes, bem como tratativas em andamento pela Cemig para normalização dos serviços, até a conclusão da ocorrência;
- Intermediar junto aos órgãos públicos municipal e estadual apoio às demandas emergenciais como no manejo de vegetação, desobstrução de vias etc;
- Atuar em salas de crises no CICC (Centro Integrado de Comando e Controle de Minas Gerais) quando do acionamento do Gabinete de Gerenciamento de Crises;
- Disponibilizar canal exclusivo de atendimento ao Poder Público (pessoas previamente cadastradas) através do nº 0800 728 1112.

15.4.3 Comunicação Empresarial

- Disponibilizar um canal de comunicação único com o COD, em estrutura de sobreaviso 24 X 7, para interlocução com COD e imprensa sobre a atuação da distribuidora quanto à atendimentos emergenciais.
- Interagir com os agentes da imprensa no recebimento e apuração de questionamentos a respeito das ocorrências na rede elétrica e consequente evolução da atuação da companhia, cuja fonte das informações deverá ser o COD, de forma a obter os subsídios para as respostas e esclarecimentos sobre os atendimentos emergenciais relacionados.

15.5 Comunicação à ANEEL

15.5.1 Ocorrências Relevantes

- I. Conforme estabelecido pela ANEEL no Ofício Circular 28/2021, deverá o engenheiro de sobreaviso do COD comunicar à Agência sobre ocorrências

relevantes que se enquadrem nos seguintes critérios:

- Número superior a 50.000 unidades consumidoras afetadas com duração superior a 1 hora;
- Número superior a 25.000 unidades consumidoras afetadas, em datas festivas, com duração superior a 1 hora;

II. O número de unidades consumidoras a ser considerado deve ser o do início da ocorrência.

III. O critério de duração de 1 hora considera o restabelecimento de todas as unidades consumidoras afetadas

IV. Para datas festivas devem ser considerados feriados de Carnaval (da Sexta-feira 17:00 à quarta-feira 12:00), Natal (do dia 24/12 17:00 a 25/12 23:59) e Réveillon (do dia 31/12 17:00 a 01/01 23:59)

V. Também deverá ser aplicado o critério de datas festivas para períodos associados a eventos especificados pela ANEEL ou pelo MME via ofício específico.

VI. Deverão ter o mesmo tratamento as ocorrências que tiverem origem em sistemas externos ao da distribuidora, mas que afetem clientes de distribuição, aplicando os mesmos critérios supracitados.

VII. Para comunicação à ANEEL deverão ser enviadas as seguintes informações:

- Data e horário de início da ocorrência;
- Prazo estimado para reestabelecimento total;
- Causa da ocorrência com descrição sucinta;
- Número de UCs desligadas;
- Carga total interrompida;
- Relação de municípios afetados
- Principais instalações com falha;

VIII. O report a ANEEL deverá ser enviado ao término da primeira hora desde o início da ocorrência, contendo informações do início da ocorrência e do momento. Também deverão ser enviados reports com os dados atualizados a cada quatro

horas. Ao término da ocorrência, deverá ser enviado o report final.

IX. Os reports deverão ser enviados preferencialmente a partir da caixa de e-mail do COD tendo como destinatário o e-mail monitoramento.sft@aneel.gov.br e em cópia para a área regulatória.

15.5.2 Alertas Meteorológicos

A distribuidora enviará regularmente à ANEEL os alertas meteorológicos que justifiquem o acionamento de plano de contingência, em qualquer nível, de acordo com as instruções de envio específicas a serem estabelecidas.

15.6 Clientes, Sociedade e Poder Público

As diretrizes e procedimentos a serem adotados para a comunicação a esse público-alvo devem ser verificadas no Plano de Comunicação da Cemig (Anexo).

16. TREINAMENTOS E SIMULAÇÕES

A Cemig mantém um programa contínuo de capacitação e desenvolvimento técnico voltado às equipes operacionais dos Centros responsáveis, bem como aos técnicos e eletricitas de campo, com o objetivo de promover uma atuação segura, eficiente e padronizada na operação e manutenção do sistema elétrico, além de garantir resposta adequada em situações de contingência.

Nos Centros responsáveis, todos os operadores devem passar por um processo estruturado de treinamento e acompanhamento que inclui formação inicial, avaliações de desempenho na fase de capacitação e durante o exercício da função, feedbacks periódicos e monitoramento em tempo real realizados pela supervisão e coordenação das salas de controle. Além disso, regularmente devem ser aplicadas reciclagens, atualizações de práticas operativas, estudos de procedimentos e instruções do setor. Por fim, complementarmente, os operadores participam de treinamentos corporativos obrigatórios, abordando temas como Cibersegurança e Código de Conduta.

Para os técnicos e eletricitas de campo, a Cemig promove treinamentos regulares voltados para práticas seguras e eficientes na execução das atividades, com revisões e reciclagens periódicas de procedimentos operacionais. Essas ações garantem que as equipes estejam

preparadas para atuar com segurança e eficácia, mesmo em cenários críticos que possam causar danos ou interrupções no fornecimento de energia.

No que tange à área de Comunicação, é de sua responsabilidade a capacitação dos porta-vozes e seus recursos de apoio (envolvidos na elaboração de comunicados oficiais).

Dessa forma, visando assegurar a efetividade das diretrizes previstas neste plano, caso este não tenha sido acionado nos últimos 12 (doze) meses, deve ser realizado, preferencialmente antes no início do próximo período chuvoso, que ocorre em meados de outubro, um exercício simulado contemplando representantes (liderança e gestão) de todas as áreas com atribuições dentro do Plano de Contingência.

Especificamente para o Plano de Comunicação, o qual é uma peça central e indissociável do Plano de Contingência para o Atendimento Emergencial, destaca-se que a prontidão é construída por meio de preparação contínua. Por isso, são realizados simulados e treinamentos, voltados à gestão eficiente das informações durante situações críticas, como interrupções no fornecimento de energia provocadas por eventos climáticos extremos, assegurando que todos os públicos estratégicos recebam informações de forma acessível, com uso de linguagem clara e adequada, minimizando impactos e preservando a confiança na Distribuidora.

Nessa ocasião, deverão ser simulados cenários para acionamento de todos os níveis previstos no plano de contingência, devendo todo o exercício ser registrado e documentado em ata em modelo previamente definido.

Essas iniciativas têm como objetivo garantir alinhamento, integração, clareza de responsabilidades e plena capacidade de resposta, assegurando que, em caso de acionamento do plano, todas as ações sejam executadas de forma coordenada, eficiente e segura.

17. ATUALIZAÇÕES E REVISÕES

O Plano de Contingência passará por revisões periódicas, com atualizações realizadas no mínimo 1 vez ao ano, com o objetivo de garantir a aderência do documento às mudanças no processo operacional, às atualizações da regulação e às necessidades estratégicas da companhia.

Serão realizadas, regularmente, a partir do acionamento total ou parcial do plano, avaliações contemplando o desempenho, o resultado das ações empreendidas e cumprimento

dos procedimentos estabelecidos. Essas avaliações incluirão, dentre outros fatores, quando aplicável, a verificação do tempo de resposta (curva de restabelecimento dos clientes), disponibilidade de recursos requeridos e atuação das equipes envolvidas.

Com base nessas análises, serão tratadas oportunidades de melhoria por meio de ações corretivas e preventivas, garantindo o aprimoramento contínuo dos processos e do documento.

Portanto, o objetivo é assegurar a eficácia, eficiência e confiabilidade do plano de contingência, para conseqüentemente fortalecer a capacidade de resposta a eventos críticos e a mitigação dos impactos decorrentes para a sociedade.