

	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

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:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
--------------	------------	---------	---------------	------------------	---------



Tipo de Documento:

Área de Aplicação:

Título do Documento:

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.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
--------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

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:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
--------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

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
N1 – Nível Normal	N/A	N/A
N2 – Nível Atenção	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.
N3 – Nível de Contingência	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:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

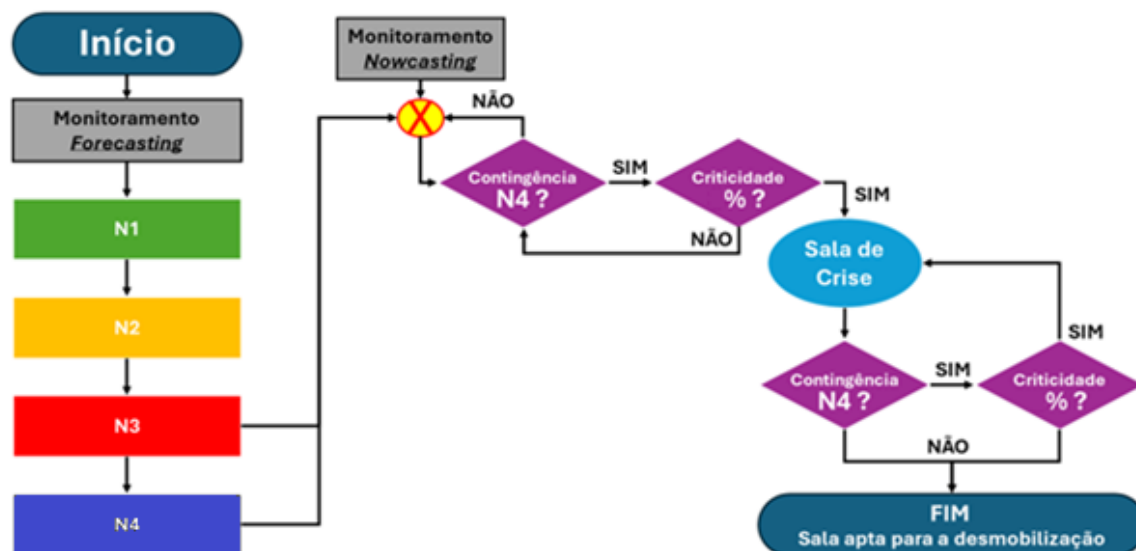
N4 – Nível de Contingência Extrema	Interrupção total dos serviços comerciais com remanejamento de recursos pelo COI para o atendimento emergencial nas regiões afetadas e transferência de recursos entre regiões. Acionamento das equipes de O&M terceiras para apoio e avaliação de recursos adicionais.	N3 + 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 decaí. 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:**



4.4 Ações Pré-crise

- Monitoramento climático:** O monitoramento climático será efetuado na fase de *forecasting* garantindo a alocação dos recursos necessários, além do monitoramento do *nowcasting* em tempo real. Na fase de *forecasting*, a Diretoria de Operações projeta cenários futuros com base nas informações coletadas nos relatórios dos fornecedores oficiais e da utilização de outras ferramentas internas utilizadas pela concessionária.

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.

- **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



Tipo de Documento:

Área de Aplicação:

Título do Documento:

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

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
--------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

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 junto à sala de crise.

4.13 Composição da Sala de Crise

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

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
--------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:



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 públicos, e estas 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:

	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

- **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.

5. CONTROLE DE REGISTROS

Não se Aplica

6. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

6.1. Colaboradores

Empresa	Áreas
CPFL Paulista	Diretoria de Operações
CPFL Santa Cruz	Diretoria Comercial
CPFL Piratininga	Diretoria de Comunicação
CPFL RGE	Diretoria de Tecnologia da Informação

6.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	30/10/2025	NA