	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.11	Folha: 1/6
	REGISTROS DE COMUNICAÇÕES DA CTA	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

1. Objetivo

O objetivo deste procedimento é estabelecer, de maneira seqüencial e sistemática, a definição dos motivos utilizados na inclusão das comunicações através da Central de Tele Atendimento - CTA nas solicitações dos consumidores.

2. Abrangência

A abrangência deste procedimento é desde a ligação do consumidor até o momento que a solicitação é encaminhada ao COD.

3. Área Responsável

- Central de Tele Atendimento – CTA;
- Centro de Operação de Distribuição – COD.

4. Definições

4.1. Risco de Vida

Comunicação onde o informante afirma haver uma condição anormal conforme Tabela do item 5, na qual o atendimento deveria ser imediato devido ao risco de acidentes com pessoas e/ou animais.

4.1.1. Poste Abalroado - com condutor Partido

Poste danificado devido a ação do meio ambiente ou terceiros no qual ocorreu rompimento de condutores.

4.1.2. Poste Abalroado - sem condutor Partido

Poste danificado devido a ação do meio ambiente ou terceiros no qual não ocorreu rompimento de condutores.

4.1.3. Condutor Partido - Rede Primária


Condutor partido na rede primaria (MT) devido a ação do meio ambiente ou terceiros.

4.1.4. Condutor Partido - Rede Secundária

Condutor partido na rede secundaria (BT) devido a ação do meio ambiente ou terceiros.

4.1.5. Condutor Partido - Ramal de ligação

Condutor partido no ramal de ligação (condutor entre a rede da cooperativa e o ponto de entrega na medição da unidade consumidora) devido a ação do meio ambiente ou terceiros.

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.11	Folha: 2/6
	REGISTROS DE COMUNICAÇÕES DA CTA	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

4.1.6. Condutor Solto - Próximo ao solo

Condutor que por falha de material ou ação do meio ambiente soltou-se do isolador e encontra-se abaixo da altura mínima padronizada.

4.1.7. Condutor faiscando - Rede Primária

Condutor que por ação do meio ambiente ou falha no material apresenta sinais visíveis de fuga de energia elétrica na rede primária (MT).

4.1.8. Condutor faiscando - Rede Secundária

Condutor que por ação do meio ambiente ou falha no material apresenta sinais visíveis de fuga de energia elétrica na rede secundária (BT).

4.1.9. Condutor faiscando - Ramal de ligação

Condutor que por ação do meio ambiente ou falha no material apresenta sinais visíveis de fuga de energia elétrica no ramal de ligação (condutor entre a rede da cooperativa e o ponto de entrega na medição da unidade consumidora).

4.1.10. Condutor faiscando - Com Árvore na Rede

Condutor que devido ao contato de vegetação apresenta sinais visíveis de fuga de energia elétrica.

4.1.11. Objeto estranho na Rede

Objeto não pertencente ao padrão de montagem da estrutura presente na rede elétrica que ofereça risco iminente a pessoas e/ou animais.

4.1.12. Choque em Instalação

Comunicação onde o informante afirma haver a possibilidade de sua medição estar com algum defeito, havendo a possibilidade de choque elétrico.

4.1.13. Outros/especificar


Comunicação gerada pela informação e/ou solicitação de serviços não contemplados nos itens anteriores e que apresenta risco de acidentes com pessoas e/ou animais.

4.2. Falta de Energia

Comunicação onde o informante afirma haver uma condição anormal, podendo ser a falta total ou de alguma das fases no fornecimento de energia elétrica.

4.2.1. Falta de Energia

Comunicação onde o informante afirma haver uma condição anormal, sendo a falta total no fornecimento de energia elétrica.

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.11	Folha: 3/6
	REGISTROS DE COMUNICAÇÕES DA CTA	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

4.2.2. Falta de Fase

Comunicação onde o informante afirma haver uma condição anormal, sendo a falta de uma das fases no fornecimento de energia elétrica.

4.3. Níveis de Tensão

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal na tensão fornecida no ponto de entrega.

4.3.1. Tensão Baixa

Comunicação onde o informante afirma haver tensão baixa no ponto de entrega.

4.3.2. Tensão Alta

Comunicação onde o informante afirma haver tensão alta no ponto de entrega.

4.3.3. Oscilação de tensão

Comunicação onde o informante afirma haver oscilação de tensão no ponto de entrega.

4.4. Defeito Falha

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal na rede de distribuição e/ou no fornecimento de energia elétrica, onde a provável causa é identificada pelo informante.

4.4.1. Falha em Ramal de Ligação

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no ramal de ligação do informante ou de terceiros.

4.4.2. Falha em Medidor

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no medidor do informante ou de terceiros.

4.4.3. Falha em Disjuntor


Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no disjuntor do informante ou de terceiros.

4.4.4. Inversão de Fase

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal na rede de distribuição podendo haver a inversão das fases na instalação do consumidor.

4.4.5. Elo Fusível Queimado / Caído

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal tanto nas chaves fusíveis de linha quanto nas chaves fusíveis dos transformadores, podendo as mesmas estarem abertas.

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.11	Folha: 4/6
	REGISTROS DE COMUNICAÇÕES DA CTA	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

4.4.6. Objeto estranho na Rede

Objeto não pertencente ao padrão de montagem da estrutura presente na rede elétrica que não ofereça risco iminente a pessoas e/ou animais.

4.4.7. Outros / Especificar

Comunicação gerada pela informação e/ou solicitação de serviços não contemplados nos itens anteriores que não ofereça risco iminente a pessoas e/ou animais.

4.5. Iluminação Pública

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no ponto de iluminação pública.

4.5.1. Lâmpada Queimada / Quebrada

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no ponto de iluminação pública havendo lâmpada queimada ou quebrada.

4.5.2. Lâmpada Acesa durante o dia

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no ponto de iluminação pública havendo lâmpada acesa durante o dia.

4.5.3. Outros / Especificar

Comunicação gerada pela informação e/ou solicitação de serviços não contemplados nos itens anteriores.

4.6. Outros

Comunicação gerada pela informação e/ou solicitação de serviços de responsabilidade da Cooperativa, no sistema de distribuição de energia elétrica não contemplada nos itens anteriores e sem interrupção no fornecimento de energia elétrica.

4.6.1. Limpeza de Faixa de Domínio / Poda de Árvores

Comunicação gerada pela informação e/ou solicitação de haver vegetação próxima à rede de distribuição de energia elétrica.

4.6.2. Medição Danificada / Fora do Padrão

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal a partir do ponto de entrega da unidade consumidora.


4.6.3. Religar UC

Comunicação gerada pela solicitação do consumidor da necessidade de religar sua unidade consumidora.

4.6.4. Desligar UC

Comunicação gerada pela solicitação do consumidor da necessidade de desligar sua unidade consumidora.

ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	VERSÃO 1.0
-----------------------------------	------------

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.11	Folha: 5/6
	REGISTROS DE COMUNICAÇÕES DA CTA	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

4.6.5. Vandalismo

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal tanto na rede de distribuição quanto em unidades consumidoras, atribuídas a um ato de vandalismo do próprio consumidor ou de terceiros.

4.6.6. Poste Danificado

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal nos postes da rede de distribuição de energia elétrica da cooperativa.

4.6.7. Poste Inclinado

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal nos postes da rede de distribuição da cooperativa estando os mesmos fora do alinhamento / inclinados.

4.6.8. Cruzeta Danificada

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal nas cruzetas da rede de distribuição de energia elétrica.

4.6.9 Para-raio Danificado

Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no para-raio da rede de distribuição de energia elétrica.

4.6.10 Estai Danificado


Comunicação gerada pela informação de uma condição anormal no estai da rede de distribuição de energia elétrica.

4.6.11 Rearmar Chave Repetidora

Comunicação gerada pela informação de uma ou mais das chaves da repetidora estar desarmada.

4.6.12 Outros / Especificar

Comunicação gerada pela informação e/ou solicitação de serviços não contemplados nos itens anteriores.

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.11	Folha: 6/6
	REGISTROS DE COMUNICAÇÕES DA CTA	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

5. Motivo e seus respectivos Sub Motivos:

Motivos	Sub motivos
Risco de Vida - RV	Poste Abalroado - com condutor Partido
	Poste Abalroado - sem condutor Partido
	Condutor Partido - Rede Primária
	Condutor Partido - Rede Secundária
	Condutor Partido - Ramal de ligação
	Condutor Solto - Próximo ao solo
	Condutor faiscando - Rede Primária
	Condutor faiscando - Rede Secundária
	Condutor faiscando - Ramal de ligação
	Condutor faiscando - Com Árvore na Rede
	Objeto estranho na Rede
	Choque em Instalação
	Outros/especificar
Falta de Energia - FE	Falta de Energia
	Falta de Fase
Níveis de Tensão - NT	Tensão Alta
	Tensão Baixa
	Oscilação de Tensão
Defeito / Falha - DF	Falha em Ramal de Ligação
	Falha em Medidor
	Falha em Disjuntor
	Inversão de Fase
	Elo Fusível Queimado / Caído
	Objeto estranho na Rede
	Outros / Especificar
Iluminação Pública - IP	Lâmpada Queimada / Quebrada
	Lâmpada Acesa durante o dia
	Outros / Especificar
Outros - OT	Limpeza de Faixa / Podas de Árvores
	Medição Danificada / Fora do Padrão
	Religar UC
	Desligar UC
	Vandalismo
	Poste Danificado
	Poste Inclinado
	Cruzeta Danificada
	Para-raio Danificado
	Estai Danificado
	Rearmar Chave Repetidora
Outros / Especificar	