

	<b>ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO</b>	Número: <b>OTD 038.01.13</b>	Folha: <b>1/5</b>
	<b>CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DO COD</b>	Emissão: <b>15/05/2009</b>	Revisão <b>00/00/0000</b>

## 1. Objetivo

O objetivo deste procedimento é estabelecer os critérios para a priorização no atendimento de ocorrências pelo COD, permitindo uma estratégia e definindo as prioridades para o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica.

## 2. Aplicação

Este documento é aplicável aos Operadores do COD.

## 3. Abrangência

A abrangência deste procedimento é desde a geração da ocorrência não programada até o momento que a mesma é encaminhada às equipes.

## 4. Área responsável

Centro de Operação da Distribuição – COD.

## 5. Definições

Verificar definições conforme:

- OTD 035.01.03 Terminologia Usada em Projetos e Construção de Redes Aéreas de Distribuição;
- OTD 035.01.04 Terminologia Referente a Materiais e Equipamentos Utilizados em redes Aéreas de Distribuição;
- OTD 035.01.05 Terminologia Usada em Operação e Manutenção de Redes Aéreas de Distribuição.

## 6. Documentos de referência

- ABRADEE – 15.01 – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica;
- OTD 038.01.11 Registros de Comunicações da CTA;
- OTD 038.01.12 Atribuições do Centro de Operação da Distribuição.

## 7. Responsabilidades

### 7.1. Operador do COD

- Analisar no Software de Operação as ocorrências não programadas para priorizar o atendimento conforme este procedimento, adotando uma estratégia e definindo as prioridades para o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica.
- Gerenciar a execução das ocorrências não programadas conforme este PGPD.

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.13	Folha: 2/5
	CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DE Ocorrências DO COD	Emissão: 15/05/2009	Revisão 00/00/0000

- Analisar as ocorrências não programadas e emergências com PRIORIDADE 1 e priorizar o atendimento.
- Despachar as ocorrências com PRIORIDADE 1 para atendimento, associando a mesma a uma equipe disponível e preferencialmente mais próxima da ocorrência.

## 8. Desenvolvimento

### 8.1. Atendimento das Ocorrências

Quando da ocorrência de várias interrupções, torna-se necessário estabelecer critérios que permitam uma estratégia de atendimento, definindo as prioridades para o restabelecimento do sistema.

Quanto aos componentes do sistema afetado e à natureza das falhas, conforme descrito na TABELA 1, recomenda-se a seguinte escala:

**PRIORIDADE 1** – Casos de risco iminente de perda de vida humana

**PRIORIDADE 2** – Linha de transmissão ou tronco de alimentador primário

**PRIORIDADE 3** – Ramal primário

**PRIORIDADE 4** – Falha em equipamento de transformação

**PRIORIDADE 5** – Falha na rede secundária

**PRIORIDADE 6** – Falha em ramal de ligação ou circuito de iluminação

### 8.2. Escala de prioridade no atendimento a consumidores em situações de emergência

Tendo em vista as informações contidas no item 8.1 e considerando que, de um modo geral, os processos de produção ou atividades dos consumidores possuem uma dependência maior ou menor na continuidade de fornecimento, é conveniente estabelecer uma escala de prioridade no atendimento a consumidores, a fim de que o COD possa ter uma orientação na seqüência do restabelecimento de energia.

**a) Consumidores prioridade “A”:** Consumidores para os quais qualquer interrupção não programada mesmo as momentâneas ocasionam:

- A paralisação de suas atividades principais, ou processo de produção ou perda do produto, em qualquer caso com prejuízos sociais para a comunidade ou prejuízos financeiros vultosos para o consumidor;
- O risco para a segurança e vida humana;
- A não volta imediata das atividades normais, após o restabelecimento de energia.

**Exemplos:** Fábricas de café solúvel, fábricas de leite em pó, indústrias de fios e cabos, centros de processamento de dados, emissoras de rádio e TV, hospitais, indústria têxtil, fábrica de papel.

**b) Consumidores prioridade “B”:** Consumidores para os quais interrupções sustentadas não programadas, ocasionam:

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.13	Folha: 3/5
	CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DO COD	Emissão: 15/05/2009	Revisão 00/00/0000

- A paralisação de suas atividades principais, ou processo de produção ou perda do produto, em qualquer caso com prejuízos financeiros vultosos para o consumidor;
- O risco para a segurança e vida humana.

**Exemplos:** Indústrias com alto-fornos, estabelecimentos bancários, órgãos governamentais, estações de tratamento de água.

**c) Consumidores prioridade “C”:** Consumidores para os quais interrupções sustentadas não programadas ocasionam a paralisação de suas atividades principais ou processo de produção ou perda do produto, em qualquer caso com prejuízos financeiros para o consumidor, ou órgãos superiores da administração pública federal, estadual e municipal ou consumidores não enquadrados em “A” ou “B”.

**Exemplos:** Oficinas mecânicas, centros-comerciais, hotéis, cinemas, padarias, edifício com elevadores.

**d) Consumidores prioridade “D”:** Consumidores não enquadrados em “A”, “B” ou “C”.

	<b>ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO</b>	Número: <b>OTD 038.01.13</b>	Folha: <b>4/5</b>
	<b>CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DO COD</b>	Emissão: <b>15/05/2009</b>	Revisão <b>00/00/0000</b>

### 8.3. Priorização no atendimento as ocorrências de acordo com os motivos e sub-motivos

As ocorrências são geradas na Central de Tele Atendimento - CTA através das informações dos consumidores e são tratadas individualmente.

Deve-se priorizar o atendimento das ocorrências conforme o índice de prioridades da tabela a seguir:

Motivos	Sub motivos	Prioridade (%)
Risco de Vida - RV	Poste Abalroado - com condutor Partido	100
	Condutor Partido – Rede Primária	99
	Condutor Solto – Próximo ao solo	98
	Choque em Instalação	97
	Poste Abalroado - sem condutor Partido	96
	Condutor Partido – Rede Secundária	95
	Condutor Partido - Ramal de ligação	94
	Condutor faiscando - Com Árvore na Rede	93
	Outros/especificar	92
	Condutor faiscando - Rede Primária	91
	Condutor faiscando - Rede Secundária	90
	Condutor faiscando - Ramal de ligação	89
	Objeto estranho na Rede	88
Falta de Energia – FE	Falta de Fase	0.27
	Falta de Energia	0.26
Níveis de Tensão – NT	Oscilação de Tensão	0.24
	Tensão Alta	0.19
	Tensão Baixa	0.17
Defeito / Falha - DF	Elo Fusível Queimado / Caído	0.25
	Inversão de Fase	0.23
	Falha em Ramal de Ligação	0.22
	Falha em Medidor	0.21
	Falha em Disjuntor	0.20
	Objeto estranho na Rede	0.18
Outros – OT	Outros / Especificar	0.16
	Cruzeta Danificada	0.15
	Vandalismo	0.14
	Poste Inclinado	0.13
	Poste Danificado	0.12
	Religar UC	0.11
	Estai Danificado	0.10
	Para-raio Danificado	0.09
	Rearmar Chave Repetidora	0.08
	Desligar UC	0.07
	Limpeza de Faixa / Podas de Árvores	0.06
	Medição Danificada / Fora do Padrão	0.05
	Outros / Especificar	0.04
Iluminação Pública - IP	Lâmpada Queimada / Quebrada	0.03
	Lâmpada Acesa durante o dia	0.02
	Outros / Especificar	0.01

**Tabela 1 - Tabela com Motivo e seus respectivos Sub Motivos**

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.13	Folha: 5/5
	CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DO COD	Emissão: 15/05/2009	Revisão 00/00/0000

**Observação:**

Quando ocorrer situações com número\* excessivo de ocorrências com Risco de Vida – RV num mesmo dia, a prioridade será procurar eliminar primeiramente os riscos a vida humana, e somente após proceder aos reparos para se restabelecer o fornecimento de energia elétrica.

\* Este número dependerá da estrutura de atendimento de cada cooperativa.