	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.19	Folha: 1/6
	PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA OPERAÇÃO DO COD	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

## 1. Objetivo

O objetivo desta orientação técnica é estabelecer planos de contingência a serem aplicados nos casos de alteração das condições normais de operação do COD, seja por motivo de concentração de ocorrências com relação ao número de posições de atendimento do COD, número de equipes para efetuar os atendimentos de emergência em campo ou por indisponibilidade em equipamentos, sistemas de comunicação, sistemas de suporte ou instalações que venham a comprometer os serviços efetuados pelo COD, visando restabelecer as condições normais de operação.

## 2. Aplicação

Este documento é aplicável aos profissionais que desempenham suas atividades no Centro de Operação da Distribuição, ao Supervisor do COD e ao responsável pela liberação de equipes.

## 3. Abrangência

Este documento abrange o gerenciamento de situações de contingência que venham a alterar as condições normais de trabalho dos operadores do COD e ou das equipes responsáveis pelo atendimento das ocorrências.

## 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.

Para fins de entendimento deste documento ficam definidos os conceitos de Operação Normal, Operação em Alerta e Operação em Emergência para as situações de operação conforme abaixo:

- **Operação Normal:** Condição em que o COD opera na sua configuração normal quanto ao número de posições de atendimento e número de ocorrências por equipe de atendimento. (vide [Tabela 1](#))
- **Operação em Alerta:** Condição em que o número de ocorrências por posição de atendimento no COD ou o número de ocorrências por equipe disponível para atendimento supera a demanda considerada normal conforme [Tabela 1](#) e assim se mantém por um tempo igual ou menor que 60 minutos.

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

	<b>ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO</b>	Número: <b>OTD 038.01.19</b>	Folha: <b>2/6</b>
	<b>PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA OPERAÇÃO DO COD</b>	Emissão: <b>15/05/2009</b>	Revisão <b>24/03/2010</b>

- **Operação em Emergência:** Condição em que:
  - a) O número de ocorrências por posição de atendimento no COD ou o número de ocorrências por equipe disponível para atendimento supere a demanda considerada como Alerta conforme [Tabela 1](#);
  - b) Mantenha-se a condição de Operação em Alerta por um período superior a 60 minutos;
  - c) Ocorra a perda parcial e ou total da comunicação entre COD e Equipes;
  - d) Ocorra indisponibilidade de utilização do Software de Operação do COD e ou Tele Atendimento – CTA.

## 6. Responsabilidades

### 6.1. Operador de COD

- Analisar a quantidade de ocorrências geradas a serem atendidas;
- Analisar a quantidade de equipes disponíveis;
- Monitorar possíveis alterações das Condições de Operação;

**NOTA:** os itens acima deveram considerar como parâmetro a Tabela 1.


- Monitorar condições climáticas;
- Informar situação ao Supervisor do COD.

### 6.2. Responsável pelas equipes:

- Disponibilizar equipes para o COD;
- Informar ao Operador do COD a composição das equipes.

### 6.3. Responsável da Equipe

- Informar ao Operador do COD sua localização e as condições de trabalho.

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.19	Folha: 3/6
	PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA OPERAÇÃO DO COD	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

## 7. Procedimentos

### 7.1. Plano de contingência em situações de concentração de ocorrência:

As condições de operação são classificadas em **Operação Normal**, **Operação em Alerta** e **Operação em Emergência**, de acordo com o número de ocorrências geradas e ou condições de comunicação e disponibilidade do Software de Operação e para cada caso, são agregados recursos e providências no sentido de manter os serviços de fornecimento de energia elétrica nos padrões de situações consideradas normais.

#### 7.1.1. Mudança das Condições de Operação

A condição de operação é alterada quando o número de ocorrências for superior à capacidade de gerenciamento de cada posição de atendimento do COD e ou o número de ocorrências geradas for superior a capacidade de atendimento de cada equipe disponível, conforme definido na [Tabela 1](#).

Também se configura como mudança de condição de operação, casos referentes à perda de comunicação com as equipes (total ou parcial) e mau funcionamento ou indisponibilidade do sistema de informática utilizado na Operação e ou Central de Tele Atendimento – CTA.

#### 7.1.2. Número de ocorrências por posição de atendimento no COD


Parâmetro a ser utilizado para identificar a condição de operação, constituído pelo monitoramento do número de ocorrências geradas em relação ao número de posições de atendimento no COD cabendo ao Operador do COD comunicar ao Supervisor do COD a incompatibilidade de sua posição em atender satisfatoriamente a demanda gerada. Neste caso é de responsabilidade do Supervisor do COD providenciar a redistribuição e ou alocação de posições para atendimento.

#### 7.1.3. Número de ocorrências por equipe de atendimento

Parâmetro a ser utilizado para identificar a condição de operação para o atendimento das ocorrências em campo, é constituído pela relação entre o número de ocorrências e o número de equipes disponíveis para atendimento conforme definido na [Tabela 1](#). Neste caso quando da configuração de Operação em Alerta ou Operação em Emergência, cabe ao Operador do COD realocar equipes de outras áreas de atuação quando disponíveis e ou contatar o Responsável pelas Equipes e o Supervisor do COD para que estes providenciem a formação e disponibilização das equipes necessárias para atendimento das ocorrências. Para situações em que o número de equipes próprias não atenda a demanda, deverá ser providenciada a alocação de equipes terceirizadas.

#### 7.1.4. Duração da mudança da Condição de Operação

No caso de ocorrer uma mudança na condição de operação que configure uma condição de Operação em Alerta e esta condição permanecer por tempo superior a 60 minutos, cabe ao Operador do COD informar ao Supervisor do COD que fará a avaliação da situação e providenciará junto ao

	ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO	Número: OTD 038.01.19	Folha: 4/6
	PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA OPERAÇÃO DO COD	Emissão: 15/05/2009	Revisão 24/03/2010

Responsável pelas equipes a formação e disponibilização do número de equipes necessária para o atendimento das ocorrências.

### 7.1.5. Parâmetro da condição de operação do COD

#### 7.1.5.1. Tabela 1

PARÂMETROS DA CONDIÇÃO DE OPERAÇÃO DO COD		
Operação	COD	Equipe
	Nº Ocorrências por Operador	Nº Ocorrências por Equipe
NORMAL	0 a 10	Menor ou Igual a 2
ALERTA	11 a 15	03 a 04
EMERGÊNCIA	Maior que 15	Maior que 04

OBS:

- Condição de ALERTA com tempo superior a 60 minutos configura uma Condição de Emergência.
- O Operador do COD deverá avaliar a possibilidade de vinculação de ocorrências de um mesmo PDF antes da mudança do estado de operação.
- A coluna Equipe refere-se ao número de ocorrências por equipe em uma mesma área de atuação.

#### 7.1.5.2. Situações especiais


Nas situações abaixo o Operador do COD deverá comunicar o Supervisor do COD:

- Ocorrências com desligamento de alimentador ou SE;
- Ocorrências com desligamento de religador;
- Ocorrências com desligamento acima de 150 unidades consumidoras;
- Ocorrência com queda de postes;
- Em caso de acidente na rede de distribuição.

### 7.2. Plano de contingência para situações de perda de comunicação entre COD e Equipes

O operador do COD deverá monitorar constantemente as condições de comunicação (rádio, celular, etc.) entre o COD e as Equipes responsáveis pelo atendimento das ocorrências em campo e havendo falha proceder conforme segue:

- Sistema de comunicação via rádio:** No caso de ocorrer a perda parcial ou total de comunicação via sistema de rádios, o Operador do COD imediatamente deverá passar a comunicar-se com as equipes via telefone celular;
- Telefone celular:** Nos casos em que também ocorra falha na comunicação através de telefone celular proceder conforme segue:

	<b>ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO</b>	Número: <b>OTD 038.01.19</b>	Folha: <b>5/6</b>
	<b>PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA OPERAÇÃO DO COD</b>	Emissão: <b>15/05/2009</b>	Revisão: <b>24/03/2010</b>

- **Equipes:** Não havendo possibilidade de comunicação, a equipe deverá utilizar telefone público ou deslocar-se até um ponto onde consiga efetuar a comunicação com o COD.
- **COD:** Não havendo possibilidade de comunicação com a (s) equipe (s) de determinada (s) área (s) o COD deverá acionar outra equipe, podendo inclusive, ser de outra área de atuação.

**NOTA:** Nos casos em que ocorrer falha de comunicação com uma determinada equipe o COD não deverá efetuar e ou autorizar nenhuma manobra ou operação na rede elétrica onde a equipe estiver alocada até o restabelecimento da comunicação e confirmação que a referida equipe esta fora da rede elétrica e o sistema em condições de reenergização.

### **7.3. Plano de contingência para falta de energia no COD**

As instalações do COD deverão ser atendidas por sistema de emergência, compreendido por Nobreak, gerador e ou alternativa de alimentação externa corretamente dimensionados, os quais deverão garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica ininterruptamente por tempo indeterminado tanto às instalações físicas quanto aos equipamentos de informática utilizados no setor.


### **7.4. Plano de contingência em situações de concentração de ligações na Central de Tele Atendimento – CTA**

O Operador do COD deverá comunicar o responsável pela CTA sempre que ocorrer alteração na condição de operação bem como quando da ocorrência de defeitos descritos no item [7.1.5.2.](#) cabendo ao responsável pela CTA a adoção de medidas necessárias para suprir a demanda de ligações recebidas.

### **7.5. Plano de contingência em situações de perda do Software de Operação e ou Call Center**

Para o caso de impossibilidade de acesso ao Software de Operação e ou Call Center será adotado o formulário Anexo A o qual deverá ser preenchido pela Central de Tele Atendimento – CTA e encaminhado ao COD para tratamento das ocorrências.

O Operador do COD e ou CTA deverá comunicar ao setor de Tecnologia de Informação - TI a impossibilidade de acesso ao Software de Operação e após isso comunicar também o Supervisor do COD.

	<b>ORIENTAÇÃO TÉCNICA - DISTRIBUIÇÃO</b>	Número: <b>OTD 038.01.19</b>	Folha: <b>6/6</b>
	<b>PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA OPERAÇÃO DO COD</b>	Emissão: <b>15/05/2009</b>	Revisão <b>24/03/2010</b>

## Anexo A

Formulário para CTA	
Nome:	UC:
Endereço:	Município:
Telefone:	
Data: _____	Horário: ____:____
Nome do Vizinho:	
Motivo:	
Descrição:	

Formulário para COD	
Equipe(s):	
km inicial: _____	km final: _____
Início do atendimento: ____:____	
Horário de chegada: ____:____	
Horário de Localização do PDF: ____:____	Nº do PDF: _____
Horário de termino: ____:____	
Causa:	
Serviço:	
Descrição de manobras:	
Observações:	