



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0025/2023-AGERGS-GPE**

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Processo SEI 001143-39.00/23-2

**Companhia Estadual de Distribuição de Energia
Elétrica – CEEE-D Equatorial**

Outubro/2023

SUMÁRIO

I – DA APRESENTAÇÃO	3
II – DOS FATOS.....	3
III – DA ANÁLISE.....	4
IV – DAS CONSTATAÇÕES	4
V – DA DETERMINAÇÃO.....	6
VI – DA CONCLUSÃO.....	7
ANEXO – Segmentos do Plano de Contingência.....	8

I – DA APRESENTAÇÃO

1. O presente relatório tem por objetivo avaliar a qualidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela distribuidora Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica – CEEE-D, especificamente quanto ao seu procedimento para atuação em emergência, por meio da análise do seu Plano de Contingência 2023.

II – DOS FATOS

2. Em 29 de agosto de 2023, a AGERGS enviou à CEEE-D o Ofício N° 194/2023 – GPE, informando sobre a abertura do processo para averiguar o seu procedimento para atuação em contingência e requerendo o envio do seu Plano de Contingência vigente e as evidências dos treinamentos aos atores envolvidos na aplicação destes procedimentos.
3. Na data de 08 de agosto de 2023, a CEEE-D enviou, tempestivamente, por meio do documento denominado CE REG CEEE - EQTL 078/2023, o Plano de Contingência e evidências de treinamentos.
4. Em 13 de setembro de 2023, a ANEEL enviou à CEEE-D o Ofício nº 372/2023-SFT/ANEEL convocando seus representantes e a AGERGS para uma reunião entre os dias 28 e 29 de setembro, para esclarecimentos quanto a atuação da Concessionária e apresentação do plano de contingência atualizado e as medidas que foram realizadas pela CEEE-D para mitigar as consequências das interrupções no fornecimento de energia elétrica para as unidades consumidoras de sua concessão.
5. Neste mesmo dia a AGERGS abriu um novo processo (Processo SEI 001233-39.00/23-9) para tratar exclusivamente das medidas tomadas pela CEEE-D frente as condições de contingência já ocorridas e que ainda possam ocorrer.
6. Em 29 de setembro de 2023, foi realizada reunião na forma híbrida na sala 1 da SFT, na qual participaram representando a SFT/ANELL, Jackeline Godoy, Rodrigo Neves e Marcelo Franco, representando a AGERGS, Alexandre Jung, André Bianchi e Cláudio Araújo, e representando a Equatorial, Lázaro Soares.

III – DA ANÁLISE

7. De acordo com o item 194 do Anexo VIII da Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021, denominado PRODIST Módulo 8¹, é dever da Distribuidora manter um Plano de Contingência, *in verbis*:

A distribuidora deve possuir procedimentos específicos para atuação em contingência devido a eventos que acarretem interrupções significativas, mesmo que essas interrupções não se enquadrem nas alíneas “c” e “g” do item 187.

8. Nesse contexto, entende-se que um procedimento deve instruir seus leitores na execução de uma atividade de maneira suficientemente específica para que auxilie as partes na tomada de decisão. Aplicando esse conceito à situação de contingência no sistema elétrico, o procedimento deve ser objetivo e conciso, devendo ser evitadas as generalidades, para que os responsáveis possam decidir de forma eficiente e eficaz sob pressão, em condições anormais e com escassez de recursos.
9. É importante relatar que, durante a reunião híbrida (presencial e *online*) ocorrida entre os representantes da SFT/ANEEL, AGERGS e Equatorial em 29/09/2023, a AGERGS reiterou a falta de objetividade do Plano de Contingência apresentado e a Equatorial informou que está em vias de concluir um novo Plano de Contingência, considerando os apontamentos realizados pela AGERGS em fiscalização anterior (RF-0009/2022-AGERGS-SFE e AI nº 0002/2022-AGERGS-SFE), bem como adequá-lo com base nos conhecimentos adquiridos a partir dos eventos climáticos ocorridos no ano de 2022 e no corrente ano.

IV – DAS CONSTATAÇÕES

10. Em relação ao Plano de Contingência da CEEE-D se constatou o que segue:
11. As regras e procedimentos devem ser específicos para que as pessoas, equipes, gerências, etc. possam atuar de forma extraordinária em situações de contingência. Em uma situação anormal do sistema elétrico, os participantes estarão sobrecarregados com as novas atividades ou com atividades de caráter rotineiro, mas de maior monta. Assim, procedimentos para contingências devem ser os mais específicos possíveis (Item a, ANEXO).
12. Este documento (Plano de Contingências) não é o local adequado para a definição de COD. O Plano deve conter informações relevantes para a tomada de decisão em contingência. Todas as outras informações devem ser suprimidas para que o tempo

¹ Disponível em: https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956_2_7.pdf

escasso, em situações anormais, seja aproveitado da forma mais eficiente possível (Item b, ANEXO).

13. O procedimento não define qual o número determinado de equipes, nem o critério de agrupamento em situação de contingência. Também não cita a quantidade total de equipes disponíveis em condições anormais de rede (Item c, ANEXO).
14. Não constam, no documento, critérios definidos para a necessidade de aumento de contingente. Também não está descrita a capacidade de atendimento, tanto em dias normais quanto em contingência (Item d, ANEXO).
15. Não está descrito no item (e) do ANEXO procedimento específico para atuação do relacionamento com o cliente em situação de contingência. Apenas as atribuições normais do setor/área.
16. Não há definição quanto à distribuição geográfica das equipes, nem da atuação extraordinária do STC (Serviços Técnicos Comerciais) e da GM (Manutenção de Rede) em condições de contingência, assim como também não há indicadores estabelecidos para a disponibilização de equipes terceirizadas adicionais, bem como não existem parâmetros para a capacidade de atendimento (Item f, ANEXO).
17. Os itens de 2.4 a 2.10 trazem definições genéricas sem qualquer especificidade relacionada à situação de contingência (Item g, ANEXO).
18. Não consta fator de acréscimo de quantitativo de equipes em sobreaviso para atendimento à situação de contingência (Item h, ANEXO).
19. Os setores e/ou atividades que participam da realocação de recursos não estão definidos, também não consta o grau de prioridade de cada um desses na cedência de recursos e a capacidade dos mesmos em fornecer meios para a mitigação das contingências (Item i, ANEXO).
20. Nota-se ausência de indicador para mensurar a necessidade de contratação emergencial de recursos (Item i, ANEXO).
21. A empresa utiliza o conceito de situação de emergência alternativamente ao conceito de contingência. Essas situações estão definidas de forma distinta no Módulo 1 do PRODIST nos itens 87 e 208 (Item j, ANEXO).
22. Para cada nível de contingência, não foram especificados todos os recursos necessários e como especificamente esses recursos devem que ser utilizados para dirimir ou minorar a situação anormal de rede (Item k, ANEXO).
23. Também se verifica que apenas na definição de nível de contingência é utilizado critério objetivo para tomada de decisão. Este critério é o número de ocorrências por equipe (Item k, ANEXO).
24. A Sala de Crise não tem uma definição clara sobre os seus membros, localização, posição no organograma da empresa e poderes (Item k, ANEXO).

25. Não existe definição objetiva de quem é responsável pela Coordenação da Operação em contingência (Item I, ANEXO).
26. Quanto à análise das ações tomadas durante a contingência, não constam requisitos mínimos para a atividade, como relatório e suas partes, assim como pessoas ou representantes de grupos de funcionários que devem ser ouvidos (Item m, ANEXO).
27. Dessa forma, conclui-se que o Plano de Contingência atualmente em uso pela Distribuidora não possui os requisitos necessários para ser classificado como procedimento específico para atuação em contingência.
28. Nota-se, também, que o documento entregue pela CEEE Equatorial não possui ato de aprovação, controle de revisões ou responsável por sua elaboração. A falta do controle da revisão pode gerar desatualização e o ato de aprovação refletir em insegurança e dificuldade no emprego do Plano de Contingência.
29. Entretanto, considerando os relatos da Distribuidora na reunião ocorrida em 29 de setembro de 2023, onde afirmou que está atualizando o Plano de Contingência, a AGERGS resolve estabelecer um prazo de entrega, sendo que os detalhes constam na Determinação do item a seguir, devendo ser apresentadas, também, as evidências de treinamentos e a execução de simulados. Cabe asseverar que todas as constatações aqui elencadas deverão ser sanadas neste novo documento.

V – DA DETERMINAÇÃO

DETERMINAÇÃO 1 (DT.1)

30. A Distribuidora deverá enviar cópia do novo Plano de Contingência até a data de 15 de dezembro de 2023, no qual devem ser resolvidas todas as constatações elencadas no item IV deste relatório, juntamente com as evidências de treinamentos contínuos a todos os colaboradores envolvidos nas situações de contingência, inclusive com a execução de simulados, aplicando as diretrizes e os procedimentos estabelecidos no documento.

VI – DA CONCLUSÃO

31. Na análise se observou que o documento encaminhado pela CEEE Equatorial, em anexo ao ofício CE REG CEEE - EQTL 078/2023, não possui os requisitos necessários para ser classificado como procedimento específico para atuação em situações de contingência.
32. Assim, conclui-se que a CEEE Equatorial não possui um Plano de Contingência conforme postula o item 194 do PRODIST em seu Módulo 8.

Contudo, a Distribuidora informou em reunião ocorrida em 29 de setembro 2023 que está prestes a concluir um novo Plano de Contingência, o que motivou a AGERGS a determinar que a CEEE Equatorial envie este documento à esta Agência Estadual até o dia 15 de dezembro de 2023, inclusive com as evidências de treinamentos e execução dos simulados.

(Assinatura Eletrônica)²
Eng. Cláudio André Alves de Araújo
Técnico Superior
Coordenador

(Assinatura Eletrônica)¹
Eng. Mário J. Kliemann
Técnico Superior
Revisor

² Para consultar a assinatura do documento: Acesse o portal de assinaturas (<http://assinador.iti.br/>) e adicione um arquivo que já foi assinado. As assinaturas serão listadas próximas ao documento, no campo "Assinado digitalmente por". Também é possível consultar as assinaturas do documento no "Painel de Assinaturas" do Acrobat Reader ou de outros leitores de arquivos PDF.

ANEXO – Segmentos do Plano de Contingência

a)

1. Objetivo

Estabelecer regras gerais e critérios para orientar o gerenciamento do Plano de Atendimento a Contingências na área de concessão da CEEE-D.

b)

2. Estrutura disponível, habilidades e materiais necessários

2.1. Centro de Operação da Distribuição (COD)

Os Centros de Operação da Distribuição comandam as equipes localizadas em pontos estratégicos, alocadas especificamente para o atendimento a emergências. As ordens dos operadores da rede de distribuição são emitidas através do sistema de comunicação disponível: PalmOne (PDA) ou telefone.

c)

Cada operador comanda um número determinado de equipes, normalmente agrupadas por critério geográfico. Cabe ao operador, realizar a análise de todas as manobras programadas ou não, no sistema de distribuição. Ao executar o atendimento das ocorrências, deve identificar a área atingida, o número de consumidores atingidos e o tempo decorrido da notificação de interrupção, organizando e priorizando os atendimentos por meio da seguinte sistemática:

d)

Em função do monitoramento da evolução do número de ocorrências verificadas, confronta-se a demanda de ocorrências com a capacidade de atendimento, dentro dos parâmetros estabelecidos com os recursos de equipes de emergência alocadas no momento. Caso seja verificada a necessidade de aumentar o contingente, deve-se informar o Gerente de Operações para que este decida sobre a necessidade de alocar recursos extras para se obter a melhor recomposição possível do sistema de distribuição.

e)

2.2. Relacionamento com o Cliente

O processo de Relacionamento com o Cliente é responsável pelo recebimento das solicitações dos clientes. Por meio da indagação rápida e precisa, o colaborador que efetua o atendimento faz os registros da comunicação. Este, também deve orientar os clientes a respeito das condições do restabelecimento de energia elétrica.

f)

2.3. Serviços Técnicos Comerciais (STC) e Manutenção de Rede (GM)

O STC e a GM devem proporcionar as condições necessárias às equipes para atendimento das ocorrências emergenciais, como por exemplo, disponibilizar materiais (kits de emergência), ferramental, equipamentos de proteção, e veículos adequados aos serviços exigidos.

De acordo com a evolução da demanda, deve-se buscar a contratação de novas equipes terceirizadas, complementares as já existentes, bem como realizar a locação de veículos especiais adicionais, necessários em situações não previstas, com a respectiva ciência da Gerência de Operações.

O STC e a GM também são responsáveis por atualizar as capacidades de atendimento previamente declaradas no intuito de permitir a correta atribuição dos atendimentos, minimizando assim o tempo de preparação das ocorrências.

g)

2.4. Suporte de Suprimentos

O suporte de suprimentos deve garantir o fornecimento suficiente de materiais (kits de emergência), ferramental, equipamentos de proteção (EPI e EPC) e equipamentos de uso na rede de distribuição (transformadores, seccionadoras, reguladores e etc.) para a realização dos atendimentos emergenciais.

2.5. Manutenção de Linhas e Subestações

As equipes de Manutenção de Linhas e Subestações devem garantir que, diante de algum evento que atinja as Linhas de Distribuição ou equipamentos da CEEE-D, o diagnóstico e a manutenção dos ativos atingidos seja realizada da maneira mais eficiente possível.

2.6. Suporte de Tecnologia da Informação (TI)

O suporte de TI deve garantir o adequado funcionamento de todos os sistemas envolvidos no atendimento comercial e de emergência, além de administrar a infraestrutura necessária para comportar tais sistemas (rede, servidores, *data center* e etc.).

2.7. Suporte dos Sistemas Digitais e de Comunicação

O suporte dos sistemas digitais e de comunicação deve garantir o adequado funcionamento dos sistemas supervisórios das Subestações e chaves telecomandas da CEEE-D, assim como, garantir a integridade dos meios de comunicação entre os dispositivos telecomandados e os COD(s), promovendo todo o suporte necessário para o adequado funcionamento do software do sistema supervisório (ActionView). Além disso, esse suporte, também é responsável por garantir o funcionamento das Estações de Rádio Base e VOIP utilizados pelos COD(s) para comunicação com as equipes de campo. Para mais, realizam ainda, a verificação dos sistemas digitais das Subestações (relés) com o objetivo de identificar possíveis causas e/ou problemas que originaram algum evento no Sistema Elétrico de Distribuição em tempo real.

2.8. Segurança do Trabalho

A segurança do trabalho, mesmo em meio a uma situação adversa, não pode ser negligenciada. A execução das atividades requer que a atenção seja redobrada, considerando que as condições de trabalho são geralmente dificultadas pela ação dos fortes ventos e das chuvas.

Independentemente da fiscalização do Técnico de Segurança Trabalho (TST), cada empregado deve ser responsável pelo zelo à segurança do trabalho, cumprindo todas as regras estabelecidas.

2.9. Comunicação de Informações à Sociedade

A Comunicação Social da CEEE-D acompanha regularmente, junto aos COD(s), os eventos na rede de distribuição de maior impacto aos clientes. Mediante o acionamento do Plano de Contingências, a CS disponibilizará, boletins informativos diários. Os boletins informativos deverão conter, pelo menos, o número de clientes atingidos, principais regiões afetadas e as previsões de restabelecimento (sempre que possível). O sistema corporativo para obter os dados da operação é a Ferramenta “Monitoramento da Operação” disponível no Portal Técnico além de ferramentas adicionais de relatórios disponíveis nos sistemas da CEEE-D.

Ademais, a área de Comunicação monitora junto à sociedade as informações sobre os eventos de maior impacto aos clientes na rede de distribuição.

Em ocorrências emergenciais, os informativos e boletins divulgados a sociedade procuram disponibilizar informações como o número de clientes impactados, as principais regiões afetadas e quando factível, as previsões de reestabelecimento.

2.10. Monitoramento do Climatológico

A CEEE-D monitora o clima em tempo real por meio da ferramenta SMAC fornecida pela empresa ClimaTempo. Além do monitoramento em tempo real, são fornecidos regularmente boletins das condições do tempo, incluindo os alertas meteorológicos que indiquem a ocorrência de condições adversas, tais como ventos fortes, chuvas intensas e descargas atmosféricas.

Mediante estes informes, as áreas da empresa envolvidas na manutenção e recomposição do sistema de distribuição, devem se preparar para os possíveis níveis de contingência, ajustando escalas de sobreaviso e organizando toda a estrutura necessária para o atendimento.

h)

2.11. Sobreavisos

As escalas de sobreaviso para atendimento às eventuais contingências passíveis de previsão pelos informes meteorológicos, devem contemplar eletricitistas habilitados para compor equipes leves e médias, operadores do sistema de distribuição e de subestações, bem como equipes de manutenção de linhas e subestações de Subtransmissão.

Cada área é responsável pela manutenção das informações da escala de sobreaviso, sempre atualizada e disponível às demais áreas da empresa.

i)

3. Acionamento do plano de contingência

O Plano de Atendimento a Contingências tem por objetivo identificar e classificar eventos que alteram a necessidade de recursos disponíveis ao atendimento emergencial e definir as ações necessárias para agilizar a recomposição do sistema elétrico de distribuição o quanto antes possível, respeitando os limites regulatórios estabelecidos pela ANEEL.

No intuito de alcançar uma maior eficiência, sempre que possível, os recursos devem ser realocados de outras atividades ou setores da empresa para a realização dos atendimentos emergenciais. Depois de esgotada essa condição, os demais recursos necessários para agilizar o atendimento emergencial devem ser requisitados por meio de contratações emergenciais adequadas e devidamente justificados.

Os meios de comunicação que poderão ser utilizados entre os órgãos envolvidos nesse plano são o telefone (fixo e celular), mensagem de texto (SMS), e-mail ou outros aplicativos de mensagens instantânea utilizados na Companhia. Cabe salientar que a escolha do meio de comunicação a ser utilizado deve levar em consideração a criticidade da informação passada, a urgência do retorno do interlocutor e a garantia de que a mensagem enviada foi recebida pelo destinatário.

O acionamento do Plano de Atendimento a Contingências e as ações necessárias para adequar o recurso à demanda de serviços ocorre de acordo com a sinalização dos níveis de contingências descritos conforme tópico em sequência.

j)

3.1. Níveis de Contingência

A CEEE-D identifica e diferencia situações de emergência conforme os recursos e procedimentos necessários para a solução do evento. Normalmente, tais situações geram acúmulo de comunicações de clientes e ocorrências no Sistema de Gestão da Distribuição (SGD) à espera de atendimento pelos COD(s).

k)

3.1.1. Contingência de Nível 0 (Zero)

A contingência de Nível 0 é o sistema operando em condição de normalidade, quando o número de ocorrências é plenamente administrável com as equipes disponíveis na escala normal de serviço.

3.1.2. Contingência de Nível 1

A contingência de nível 1 é aquela gerada por eventos não programados que repercutem na forma de atendimento e são caracterizados por uma quantidade superior a seis (6) e inferior ou igual a dez (10) ocorrências por equipe.

Quando o Plano de Atendimento a Contingências for acionado para este nível, as equipes de atendimento e operadores terão estendidas suas jornadas de trabalho, podendo haver convocação das equipes em sobreaviso.

A Coordenação da Operação deve verificar junto à Coordenação Geral da Contingência o acionamento do Plano de Atendimento a Contingências para garantir os recursos de equipes e materiais necessários ao atendimento.

3.1.3. Contingência de Nível 2

A contingência de nível 2 é aquela gerada por eventos não programados com maior repercussão na forma de atendimento e são caracterizados por uma quantidade superior a dez (10) e inferior ou igual a quinze (15) ocorrências por equipe.

Quando o Plano de Atendimento a Contingências é acionado para este nível, as equipes de atendimento e operadores tem mantidas a extensão de suas jornadas de trabalho e devem ser convocadas as equipes e operadores que estão em sobreaviso. Neste nível de contingência é necessária paralisação parcial das atividades das equipes de serviço comercial, fiscalização, e manutenção para alocação destas equipes para o atendimento da contingência. Nos locais em que houver equipes multitarefa suas atividades serão priorizadas para o atendimento da contingência. Também poderão ser convocados funcionários previamente orientados para atuarem como batedores.

Nesse cenário, é comum o aumento significativo de serviços que necessitam de intervenção de Equipes Médias para recomposição do sistema. E sendo assim, o COD deve adequar sua estrutura para atender de maneira eficiente os encaminhamentos de serviços e receber os retornos das Equipes Médias envolvidas nos atendimentos emergenciais.

A Coordenação da Operação deve informar a Coordenação Geral da Contingência, o acionamento do Plano de Atendimento a Contingências, para que sejam garantidos os recursos de equipes e materiais necessários ao atendimento e gestão de convocações extras juntos aos demais órgãos da CEEE-D.

3.1.4. Contingência de Nível 3

A contingência de nível 3 é aquela gerada por eventos severos não programados com intensa repercussão na forma de atendimento e são caracterizados por uma quantidade superior a quinze (15) ocorrências por equipe.

Quando o Plano de Atendimento a Contingências for acionado para este nível, as equipes de atendimento e operadores têm mantidas a extensão de suas jornadas de trabalho e mantidas as convocações das equipes em sobreaviso. Além disso, há a paralisação total das atividades das equipes multitarefa, comercial, fiscalização, manutenção e obras para alocação destas equipes para realização do atendimento da contingência.

Neste nível de contingência será necessária a convocação de equipes de outras gerências regionais que não estejam em contingência, para reforço do atendimento emergencial. Alternativamente é necessária a contratação emergencial de equipes terceirizadas junto às empresas que mantém contratos de manutenção e obras, para fazer frente ao esforço de restauração da continuidade dos sistemas de distribuição. Nesse caso, faz-se necessário o acionamento de fiscais para atuarem junto a essas equipes e coordenarem a realização dos serviços. Também devem ser convocados funcionários previamente orientados para atuarem como batedores.

Nesse cenário, é comum o aumento significativo de serviços que necessitam de intervenção de Equipes Médias para recomposição do sistema. E sendo assim, o COD, deve adequar sua estrutura para atender, de maneira eficiente, os encaminhamentos de serviços e receber os retornos das Equipes Médias envolvidas nos atendimentos emergenciais.

Deve-se também buscar alternativas para aumentar os canais de comunicação com as equipes de tal maneira que os serviços possam ser encaminhados pelo COD e os retornos das equipes, recebidos sem demora. Nesse tipo de evento deve ser constituído a Sala de Crise para agilizar e facilitar a Comunicação entre as áreas para tomada de decisão e centralizar informações sobre os impactos e andamento da recomposição do sistema de distribuição.

A Coordenação da Operação deve informar à Coordenação Geral da Contingência o acionamento do plano de atendimento a contingências, para que sejam garantidos os recursos extras de equipes e materiais necessários ao atendimento, e gestão das contratações emergenciais necessárias.

l)

3.2. Coordenação do plano

3.2.1. Coordenação da Operação

A Coordenação da Operação é exercida pelo Executivo ou Líderes de Operações e supervisor dos COD(s). É o responsável por acionar a execução do Plano de Atendimento a Contingências, e que demanda as atividades aos demais órgãos envolvidos no atendimento emergencial.

m)

4.1. Avaliação da Contingência

Após a contingência devem ser analisadas as ações tomadas para o atendimento, pelo Centro de Operação da Distribuição, para possibilitar o constante aprimoramento desse Plano.

Quando se tratar de contingência de nível 3, após o atendimento, deve ser convocada pela Coordenação Geral da Contingência uma reunião visando à elaboração de um relatório com avaliação da performance de atendimento do evento que disparou a necessidade de acionamento de recursos extra para recomposição do sistema. Tal medida deve possibilitar a eficácia estratégica do presente Plano e retroalimentar, caso identificado, o próprio plano com oportunidades de melhoria.