

Assunto	Numeração	Vigência	Página
Falhas de comunicação – Fluxo e Responsabilidades	NO - 002	16/03/2021	1 de 4

Prezados Operadores (as),

Este Normativo Operacional tem por objetivo orientar e estabelecer o fluxo de comunicação, tratativas e acionamento em caso de alguma falha de comunicação e/ou supervisão, dados ou voz, dos ativos da Energimp através do COG - Centro de Operação da Geração.

1. Definições

1.1. Falha de comunicação intermitente

Ocorrência de várias falhas de comunicação com o sistema de supervisão, ultrapassando 30 minutos.

1.2. Falha de comunicação contínua

Falha de comunicação contínua com o sistema de supervisão, ultrapassando 15 minutos.

1.3. Falha comunicação SMF

Falha de comunicação contínua com o Sistema de Medição e Faturamento, ultrapassando 2 horas.

1.4. Falha de internet, telefonia ou rádio

Falha de internet, telefone ou rádio, ultrapassando 15 minutos.

2. Responsabilidades

O Centro de Operação, COG, é responsável por identificar a falha, acionamento das equipes de TI e de campo, quando necessário.

Emissão e acompanhamento de chamados, atualizações sobre as tratativas e ações para normalização, e registro via evento do sistema de gestão de O&M (EqM).

3. Ações

Após a verificação da falha, conforme períodos estabelecidos acima, o Operador deve acionar a equipe Emtech Telecom, abrir chamado via *Helpdesk* Energimp (GLPI) e realizar registros das etapas e ações.

3.1. Abertura do chamado

Abrir chamado via e-mail:

De: cog@energimp.com.br

Para: helpdesk@energimp.com.br

Elaborado por Dayane Fernandes – Coordenadora de Operação	Aprovado por Victor Brito – Gerente de Planejamento	Revisão 02
---	---	----------------------

Assunto	Numeração	Vigência	Página
Falhas de comunicação – Fluxo e Responsabilidades	NO - 002	16/03/2021	2 de 4

3.2. Contatos Emtech Telecom

Fixo (85) 3052 7750

Jonas Alves: (85) 98135 4753

Ramalho Neto: (85) 98110 0686

4. Fluxograma das Ações

O fluxograma das ações é dividido em quatro categorias.

4.1. Falha de comunicação isolada por parque

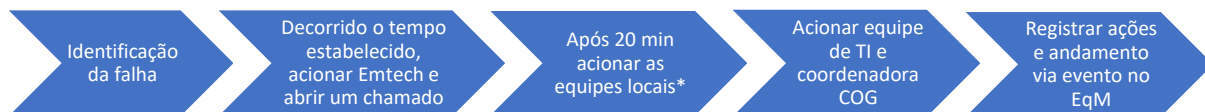
A falha isolada deve seguir o fluxo abaixo.



*Antes do acionamento da equipe local, realizar contato com a Emtech para posicionamento sobre a falha. Verificando *status* e possibilidade de normalização remota ou não.

4.2. Falha de comunicação geral com todos os parques

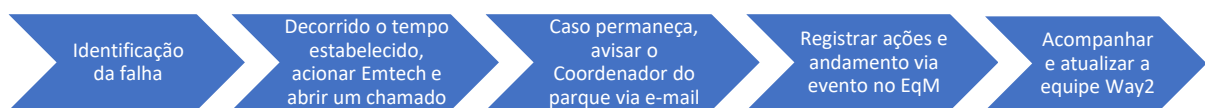
A falha de comunicação geral, todos os parques, deve seguir o fluxo abaixo.



*Antes do acionamento da equipe local, realizar contato com a Emtech para posicionamento sobre a falha. Verificando *status* e possibilidade de normalização remota ou não.

4.3. Falha de comunicação SMF

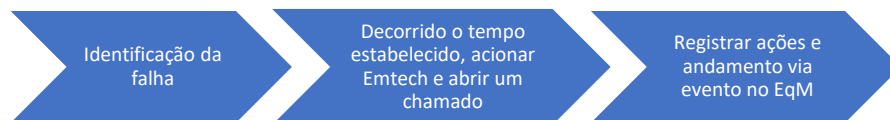
A falha de comunicação com Sistema de Medição e Faturamento, pode ser observada pelo COG ou através do aviso da equipe de Way2 Tecnologia.



Assunto	Numeração	Vigência	Página
Falhas de comunicação – Fluxo e Responsabilidades	NO - 002	16/03/2021	3 de 4

4.4. Falha de internet, telefonia ou rádio

A falha dos serviços de internet, telefonia ou rádio, devem seguir o fluxo abaixo.



Assunto	Numeração	Vigência	Página
Falhas de comunicação – Fluxo e Responsabilidades	NO - 002	16/03/2021	4 de 4

Anexo 1 – Controle de leitura e conhecimento do Normativo Operacional

Operador (a)	Assinatura	Data
Alexandre Alves de Lima		
David Silva Lira do Nascimento		
Fábio Lopes de Souza		
Francisco Junielle de Oliveira		
Francisco Wendel Barbosa		
Isaac Miqueias Lima Lopes		
Juliana Araújo Cândido		
Lucas dos Santos Rodrigues		
Samuel de Araújo da Silva		
Valério de Oliveira Ferreira		

Anexo 2 – Controle de Revisões

Revisão	Data	Atualização
00	16/03/2021	Emissão Inicial
02	01/08/2022	Inclusão do Sistema de Despacho de Rádio (item 1.4)

Elaborado por Dayane Fernandes – Coordenadora de Operação	Aprovado por Victor Brito – Gerente de Planejamento	Revisão 02
---	---	----------------------