

Em concessionárias de energia elétrica, o atendimento das ordens de serviço emergenciais, comerciais e técnicas (inspeções e manutenção) apresentam grande quantidade de demanda. Vários critérios estão envolvidos no despacho das ordens de serviço: rotas de atendimento, tipos, localização e disponibilidade de equipes, prazos de atendimento, níveis de prioridade para atendimento, indicadores, entre outros. Assumindo-se que o despacho das ordens serão centralizadas no centro de operação, o que se tem é um problema de alta complexidade que envolve problemas clássicos da otimização combinatória, tais como Problemas de Seqüenciamento de Tarefas, de Designação e de Roteamento de Veículos. A solução, contemplando-se este contexto, possui grande apelo prático e científico. Além disto, também será abordada a solução de comunicação e a automação dos despachos entre os operadores e as equipes de campo, integrada na plataforma atual. A proposta é validar o sistema desenvolvido em uma região piloto de uma concessionária de energia elétrica. Este projeto tem relevância técnica e social, pois auxilia a gestão operacional referente ao despacho de ordens de serviço para as equipes, de acordo com o foco estratégico da concessionária. Na parte técnica, destaca-se o ganho de produtividade das equipes, redução do tempo de deslocamento e maior disponibilidade, resultando na melhoria de indicadores técnicos e comerciais, e, conseqüentemente, redução de penalidades por transgressão desses indicadores. Na parte social, tem-se o aumento da satisfação dos consumidores, uma vez que as solicitações comerciais serão atendidas num menor tempo, além de um restabelecimento de energia mais ágil nos casos de contingência.