 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento:	Orientação Técnica
	Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
	Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

Sumário

1	OBJETIVO.....	1
2	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3	DEFINIÇÕES	2
4	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	4
5	RESPONSABILIDADES.....	4
6	REGRAS BÁSICAS.....	5
7	CONTROLE DE REGISTROS	9
8	ANEXOS	9
9	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	10

1 OBJETIVO

Descrever o processo de criação e atualização dos procedimentos operacionais aplicáveis às equipes da CPFL Serviços relacionadas as linhas de distribuição, transmissão e cadeia reversa.

2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1 Empresas

CPFL Serviços

2.2 Áreas


SED – Gerencia de serviço de distribuição

SER – Gerencia de recuperação de equipamento

SET – Gerencia de serviço de transmissão

SEA – Gerencia de serviços administrativos

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	1 de 10

 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento:	Orientação Técnica
	Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
	Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

3 DEFINIÇÕES

3.1 Comitê de Procedimentos (CP)

Equipe multidisciplinar representando as áreas envolvidas direta ou indiretamente com os procedimentos operacionais tendo a finalidade de discutir e propor a criação ou alteração dos procedimentos operacionais; e encaminhar as proposições aos membros do comitê aprovador para deliberação e aprovação no Comitê de Segurança Operacional.

3.1.1 Membros do CP

Representantes das áreas cujas atribuições e responsabilidades estão relacionadas diretamente com os procedimentos operacionais. A composição mínima das Gerências que devem possuir membros no CP são:

- Gerência de Educação Corporativa
- Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho
- Gerência de Engenharia de Normas e Padrões
- Gerências de Distribuição
- Gerências de Transmissão
- Gerencia da Cadeia Reversa


3.1.2 Convidados do CP

Representantes das áreas que se relacionam eventualmente com os procedimentos operacionais seja através de execução de algumas tarefas ou interface com as equipes de campo. As áreas geralmente convidadas são:

- Gerência Comercial (Atividades relacionadas iluminação pública)
- Gerência de Operações (interface entre as equipes e o COI ou COS)
- Gerência de Obras e Manutenção
- Gerencia de Processos da Distribuição (interface com a engenharia da distribuidora)
- Gerencia de Normas e Padrões (interface com a engenharia da distribuidora)
- Gerencia de Operações de Campo

Também podem participar das reuniões como convidados os colaboradores indicados ou que tenham interesse em contribuir no processo de atualização dos manuais.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	2 de 10

 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento:	Orientação Técnica
	Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
	Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

3.2 Solicitação de demanda

E-mail enviado por qualquer colaborador a engenharia da CPFL Serviços eng_servicos@cpfl.com.br descrevendo em formulário padronizado em anexo, a necessidade relacionada aos procedimentos operacionais. As solicitações de demanda são classificadas em: dúvida, ajuste na descrição, elaboração ou revisão.

3.2.1 Dúvida

Questionamento que visa esclarecer o entendimento sobre os procedimentos.

3.2.2 Ajuste na Descrição

Proposta de nova redação visando melhor entendimento. A proposta pode alterar ou detalhar o texto vigente sem alterar os controles de risco.

3.2.3 Elaboração

Proposta de uma nova tarefa que visa atender a uma necessidade específica.

3.2.4 Revisão

Solicitação de criação, alteração ou eliminação de um controle de risco vigente.

3.3 Ciclo de Atualização (PDCA)

Período compreendido entre as atualizações dos manuais de procedimentos.

3.4 Ciclo de Atualização Específico


Período compreendido entre a data de uma solicitação e a publicação extraordinária de manual existente ou da criação de um novo. As justificativas para iniciar um ciclo específico são:

- Solicitações de projetos que possuem cronograma próprio de implementação;
- Solicitações que resultam em uma atualização que por suas características devem ser implementadas assim que aprovadas. (Ex.: novo controle de risco).

3.5 Tarefas críticas

São tarefas em que a relação de severidade e probabilidade resultam em uma categoria de risco IV conforme critérios estabelecidos pelo Procedimento nº 2209 - Identificação avaliação e atualização dos riscos ocupacionais.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	3 de 10

 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento:	Orientação Técnica
	Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
	Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

3.6 Manual de tarefas padronizadas

Documento que descreve as diretrizes, controles de risco e tarefas aplicáveis aos profissionais que executam suas atividades operacionais em campo / base operacional.

3.7 Procedimento operacional

Para este processo, procedimento operacional é o conjunto de manuais de tarefas padronizadas sob gestão da engenharia de normatizações da CPFL Serviços.

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Procedimento nº 0 - Documentos Normativos ("Norma Zero")
- Procedimento nº 2209 - Identificação Avaliação e Atualização dos Riscos Ocupacionais

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Membros do CP

Participar ativamente das análises e discussões das solicitações de demandas nas reuniões ordinárias e extraordinárias conforme cronograma. Concluir as análises e ações dentro dos prazos estabelecidos com um parecer alinhado com a área representada. Sempre que identificada alguma necessidade, escopo do CP, gerar solicitações de demanda. Conforme pauta, convidar representantes das áreas pertinentes para participar das discussões. Manter informado o respectivo responsável pela aprovação sobre o andamento dos trabalhos e as recomendações consolidadas pelo CP.


5.2 Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho (PGS)

Analisar as atividades e ocorrências, no âmbito de saúde e segurança do trabalho, mapeando, reconhecendo, avaliando e controlando os riscos ocupacionais (físicos, químicos, biológicos, ergonômico e de acidente), visando a prevenção do colaborador adotando medidas de ordem geral, proteção coletiva e proteção individual.

5.3 Gerência de Educação Corporativa (PGAE)

Identificar e gerar solicitação de demanda para o CPD por meio dos resultados da avaliação de conhecimento, informações coletadas ao longo dos treinamentos pelos instrutores e educadores. Revisar os textos vigentes e as alterações propostas das demandas em discussão considerando a clareza da informação de forma a mitigar interpretações incorretas e facilitar a aprendizagem. Elaborar plano de treinamento de cada atualização dos manuais contendo prazo, carga horária, material didático e abordagem. Reportar ao comitê aprovador a evolução dos treinamentos.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	4 de 10

 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento:	Orientação Técnica
	Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
	Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

5.4 Gerência de Engenharia de Normatizações (SED)

Conduzir os ciclos de atualização dos procedimentos operacionais. Consolidar solicitações de demanda. Gerenciar pautas, propor e acompanhar o andamento das ações. Realizar análise técnica dos procedimentos e de padronização de ferramentas e equipamentos de trabalho. Submeter as recomendações do CP ao comitê aprovador. Convocar reuniões extraordinárias do CP ou do Comitê Aprovador quando necessário. Publicar as atualizações dos procedimentos nos sistemas e divulgar através de informativo.

5.5 Gerências das Áreas Operacionais (execução)

Gerar solicitação de demanda para necessidades, alternativas ou melhores práticas com foco na otimização de recurso. Mensurar impacto operacional ou financeiro das solicitações de demanda em discussão. Disponibilizar equipe e recursos operacionais adequadas para realizar as análises de viabilidade operacional em ambiente controlado ou em campo.

6 REGRAS BÁSICAS

6.1 Identificação de tarefas críticas

O método para identificar as tarefas críticas conforme a área é:

- **PGS**

Através das análises dos incidentes, acidentes, resultados das inspeções de segurança do trabalho, índice de práticas seguras – IPS e observação comportamental, identificar nas tarefas os riscos ocupacionais, analisando riscos x medidas de prevenção, bem como severidade x probabilidade, entre outros necessários de reanalise. Enviar para o CP a lista de tarefas identificadas e, quando necessário, gerar solicitação de demanda.

- **PGAE**

Por meio dos resultados da pesquisa de conhecimento, oportunidades de melhoria identificadas ao longo dos treinamentos pelos instrutores e educadores, identificar tarefas/itens que precisam de atualização e gerar solicitação de demanda ao CP.

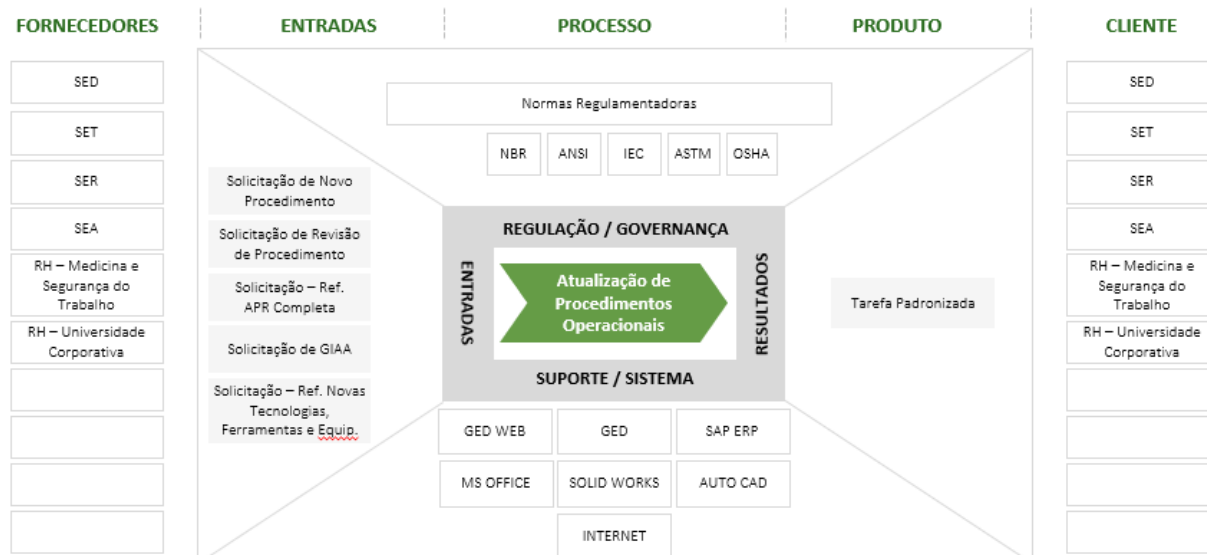
- **SED**


Agrupar as solicitações de demanda e aplicar a metodologia do procedimento nº 2209 para identificar as tarefas críticas.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	5 de 10

Tipo de Documento:	Orientação Técnica
Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais
	- CPFL Serviços

6.2 Entradas e produto do processo



 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento: Orientação Técnica
	Área de Aplicação: Linhas de Distribuição
	Título do Documento: Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais
	- CPFL Serviços

6.3 Métricas

Prazo de resposta das solicitações de demanda: 30 dias.

- Dúvidas: Resposta ao questionamento ou encaminhamento para a área competente.
- Ajuste na descrição, elaboração e revisão: Informar data da atualização.

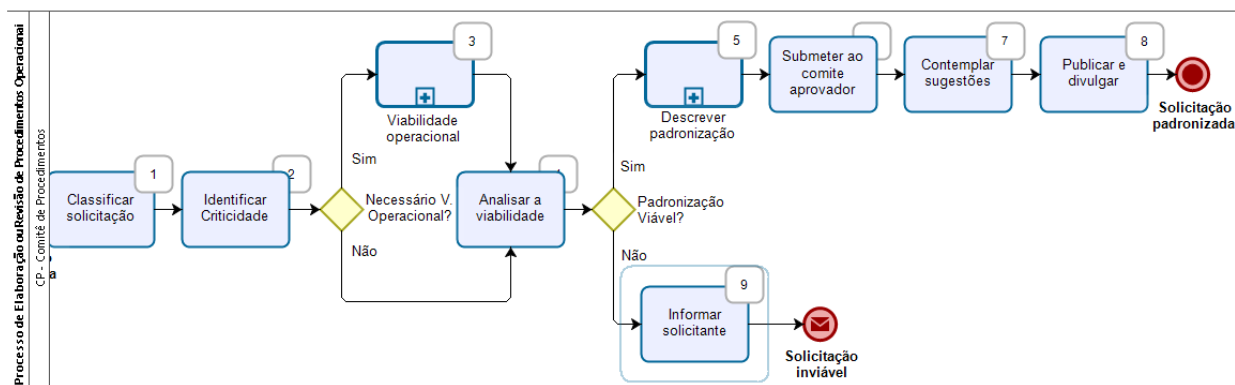
Data das publicações do ciclo de atualização (PDCA): julho de cada ano.

Período do ciclo de atualização (PDCA): Agosto a julho do ano subsequente.

Período do ciclo específico: Conforme planejamento e viabilidade.

6.4 Processo de Atualização dos procedimentos operacionais


6.4.1 Fluxo do processo



6.4.2 Descrição das atividades


ID	Atividade	Descrição	Área
1	Classificar solicitações	Classificar as solicitações em dúvida, ajuste na descrição, elaboração ou revisão e identificar em qual ciclo a solicitação será analisada.	CP
2	Identificar criticidade	<p>Analisar as solicitações e aplicar o critério de criticidade estabelecendo um fator de categoria de risco com base no método de severidade vs probabilidade.</p> <p>A partir da categorização dos riscos, selecionar as tarefas críticas para análise.</p> <p>Necessário analisar a viabilidade operacional? Não -> 4</p>	CP
3	Viabilidade operacional	<p>Este subprocesso tem por objetivo analisar a viabilidade de implementação da solicitação, através da simulação de execução.</p> <p>Estão previstos neste subprocesso as análises de: viabilidade da execução, a identificação e controle dos riscos ocupacionais e abordagem nos treinamentos.</p>	CP

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	7 de 10

 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento:	Orientação Técnica
	Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
	Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

ID	Atividade	Descrição	Área
		O resultado é um relatório ou uma proposta de tarefa.	
4	Analisar a viabilidade	<p>Analisar as solicitações conforme responsabilidades de cada área recomendando ou não a sua padronização.</p> <p>Padronização viável?</p> <p>Não -> 9</p>	CP
5	Descrever a tarefa	Este subprocesso tem por finalidade descrever e validar as atualizações nos procedimentos.	CP
6	Submeter ao CSO	<p>Apresentar na reunião do CP a proposta da padronização para deliberação e aprovação do comitê aprovador.</p> <p>Nessa fase o CP pode sugerir complementação da proposta.</p>	SED
7	Contemplar sugestões	Revisar a proposta de procedimento com as complementações sugeridas pelo CSO.	CP
8	Publicar e divulgar	Publicar o documento aprovado nos sistemas e divulgar a atualização através de informativo ao público-alvo.	SED
9	Informar solicitante	Informa ao solicitante a negativa da proposta com as considerações e justificativas necessárias.	SED

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	8 de 10

 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento:	Orientação Técnica
	Área de Aplicação:	Linhas de Distribuição
	Título do Documento:	Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

7 CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica

8 ANEXOS


Formulário de solicitação de demanda.

Empresa/ Departamento	Proponente	Manual	Tarefa/ Tópico	Item	Texto vigente	Proposta ou dúvida	Entendimento ou justificativa

- **Empresa/ Departamento:** Áreas de negócio (SED, SET, SER) ou áreas corporativas (ex.: PGS, PGAE, REDP).
- **Proponente:** Colaborador que enviou o solitação ao Comitê.
- **Manual:** Numero do manual no sistema GED (ex.: 17513 - MTP_02 Preliminares).
- **Tarefa ou tópico:** Numero da tarefa ou do tópico descrito nos manuais. (ex.: 7.6.3 tarefa - Utilizando Cesta aérea ou 7.1 tópico - Apresentação Pessoal).
- **Item:** número específico do texto relacionado a demanda.
- **Texto vigente:** descrever o texto existente do manual.
- **Proposta ou dúvida:** Apresentar a proposta de nova redação ou realizar o questionamento.
- **Entendimento ou justificativa:** O entendimento tem por objetivo conhecer a interpretação do texto vigente que causa dúvida e a justificativa conhecer as motivações ou benefícios da proposta para o Grupo CPFL.

Nota: quando a solicitação de demanda for uma proposta de elaboração, não preencher: Manual, tarefa ou tópico, item e texto vigente.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	9 de 10

 Uso Interno CPFL Interno	Tipo de Documento: Orientação Técnica
	Área de Aplicação: Linhas de Distribuição
	Título do Documento: Processo de Atualização de Procedimentos Operacionais - CPFL Serviços

9 REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1 Colaboradores do Comitê de Procedimentos

Empresa	Área	Nome
CPFL Serviços	SED	Benedito Donizetti Gulmini
CPFL Serviços	SED	Paulo Rogerio Victor
CPFL Serviços	SED	Geraldo de Lima Netto
CPFL Serviços	SED	Mauro Sérgio Garcia
CPFL Serviços	SED	Gustavo Cavagioni Ferreira
CPFL Serviços	SEA	Andre Guerra de Almeida
CPFL Serviços	PGS	Danilo Ramazoti de Paula Vicente
CPFL Serviços	PGS	Debora de Oliveira
CPFL Serviços	PGAE	Jurandir Alves
CPFL Serviços	REDP	Gilnei Jose Gama Dos Santos
CPFL Serviços	PGS	Danilo Marco Yamada
CPFL Serviços	SED	Carlos Eduardo de Oliveira Assis
CPFL Serviços	SED	Paulo Henrique Lapa
CPFL Serviços	SET	Marcio A. Ribeiro
CPFL Serviços	SET	Andre Dassan Prince
CPFL Serviços	SET	Gustavo Galiazzo Furlan
CPFL Serviços	SET	Gilberto Gesualdo Junior
CPFL Serviços	SET	Jonathas Henrique Teixeira de Amaral
CPFL Serviços	SET	Eduardo Nunes Pereira

9.2 Alterações

Versão Anterior	Data da V. Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não Aplicável	Não Aplicável	- Documento em versão inicial.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19228	Instrução	1.0	Mario Wanderley Paglioni	02/05/2022	10 de 10