 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

Sumário

1.	<a href="#">OBJETIVO</a>	1
2.	<a href="#">ÂMBITO DE APLICAÇÃO</a>	1
3.	<a href="#">DEFINIÇÕES</a>	1
4.	<a href="#">DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA</a>	3
5.	<a href="#">RESPONSABILIDADES</a>	4
6.	<a href="#">REGRAS BÁSICAS</a>	4
7.	<a href="#">CONTROLE DE REGISTROS</a>	9
8.	<a href="#">ANEXOS</a>	10
9.	<a href="#">REGISTRO DE ALTERAÇÕES</a>	11

1. OBJETIVO

A finalidade deste documento é definir as regras e orientações para a aplicação do Programa Colaborativo nas bases da CPFL Serviços do Grupo CPFL Energia.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

CPFL Serviços

2.2. Área

Bases da CPFL Serviços

3. DEFINIÇÕES

Colaborativo é um Programa de melhoria contínua que busca promover a união das pessoas, o compartilhamento de boas práticas e fomentar bons hábitos na organização por meio da conscientização de que todos somos responsáveis por tornar o ambiente de trabalho agradável, seguro e produtivo. Este programa utiliza como base as metodologias 10S e a liderança pelo exemplo.

Os princípios orientadores: Determinação e União, Capacitação, Responsabilidade Social, Princípios Morais e Éticos, Liderança pelo Exemplo, servem como base para o Programa e devem permear todas as nossas atividades dentro da CPFL.


 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços




Figura 1. Estrutura do Programa Colaborativo

Os princípios estruturadores são efetivamente trabalhados pelo Programa em 4 pilares: Utilização, Organização e Segurança, Limpeza e Economia e Disciplina, conforme Figura 2.



Figura 2. Pilares do Programa Colaborativo

O Programa Colaborativo utiliza um conceito diferenciado dos sensores tradicionais das metodologias 5S e 10S, onde os colaboradores são protagonistas e responsáveis pela aplicação da metodologia e que, também, busca a melhoria contínua e promoção do sentimento de pertencimento nas pessoas.

  <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

**Pilar utilização:** Significa utilizar materiais, ferramentas, equipamentos, informações, etc. com equilíbrio e bom senso. Onde é realizado o descarte ou realocação de tudo aquilo considerado dispensável para realização das atividades.

**Pilar Organização e Segurança:** Significa conseguirmos em nossas unidades garantir o gerenciamento da condição segura do local e redução do tempo de procura dos materiais/equipamentos. Ao mantermos os ambientes organizados e com acessos desobstruídos controlamos riscos de ocorrências/acidentes no local.

**Pilar Limpeza e Economia:** Define a importância de eliminar a sujeira, resíduos ou mesmo objetos estranhos ou desnecessários ao ambiente e promover boas ações de economia de recursos naturais, financeiros, ambientais e etc.


**Pilar Disciplina:** Significa que os padrões da empresa devem ser criteriosamente cumpridos com a colaboração de todos.

A CPFL espera alcançar os seguintes resultados com o Programa Colaborativo:

- Melhoria da qualidade de vida das pessoas;
- Criação de um ambiente favorável ao trabalho em equipe e inovações;
- Criação de uma cultura de qualidade;
- Promoção do sentimento de pertencimento e proteção ao Meio Ambiente;
- Incorporação de bons hábitos;
- Compartilhamento de boas práticas;
- Otimização de espaço;
- Racionalização do tempo;
- Redução de condições inseguras;
- Maior facilidade na execução das tarefas.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Norma Gerencial 0 - Documentos Normativos  
Documento 14369 - Diretrizes de Segurança da Informação CPFL  
Documento 2428 - Gerenciamento Controle e Disposição de Resíduos  
Documento 12672 - Emergências Ambientais  
Documento 1082 - Ficha para Controle de Entrega e Recebimento de EPIs  
Documento 17280 - Segurança para Ambientes Administrativos  
Documento 17460 - Descarte de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo EPI e EPC  
Documento 1082 - Instrução Interno Ficha para Controle de Entrega e Recebimento de EPIs  
Documento 454 - Acidente do Trabalho

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Fórum Colaborativo

Composto pelas áreas de Excelência Empresarial e Processos, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional. Se houver a necessidade de envolvermos de outras áreas para tratativa de um tema específico, será marcada uma reunião e o assunto abordado será registrado em Ata o assunto abordado e as ações monitoradas pelo Fórum do Colaborativo.

Tem a responsabilidade de:

- Orientar, definir e validar ampliações do escopo e estratégias do Programa;
- Atualizar as categorias, os facilitadores indicados e bases antes do primeiro ciclo de avaliação do ano;
- Fornecer suporte aos facilitadores e líderes das áreas;
- Elaborar materiais de treinamento, comunicação e formulário para avaliações;
- Planejar e realizar visitas de avaliações;
- Compilar dados, acompanhamento do programa, entre outros assuntos.
- Encaminhar *report* de resultados;
- Organizar premiação;
- Divulgar as oportunidades de melhorias.

5.2. Facilitadores

Têm como responsabilidade ser um multiplicador do Programa na sua localidade, aplicar a metodologia, realizar as avaliações, inseri-las no sistema, treinar os colaboradores das unidades em cada pilar e comunicar os resultados.

5.3. Líderes das Áreas

Indicar facilitadores e incentivar os colaboradores a praticarem as ações do programa. Através do exemplo temos grandes resultados.


5.4. Mediadores:

O time de mediadores é composto pelas áreas de Excelência Empresarial e Processos, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional e tem como responsabilidade acompanhar o andamento do Colaborativo nas localidades, verificar os resultados das avaliações e do ranking e divulgar materiais e cronogramas.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Aplicação metodologia

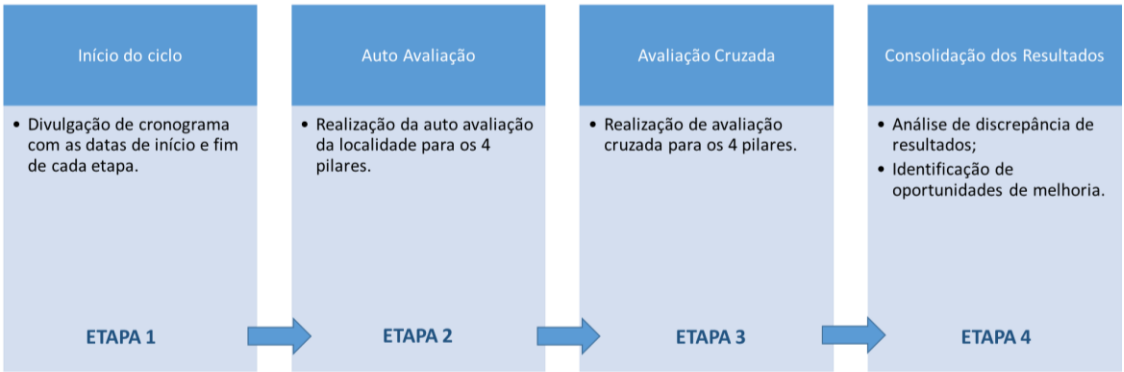
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19479	Instrução	1.0	AMANDA PRINCIPI SOARES	16/05/2023	4 de 11

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

O Programa Colaborativo consiste na aplicação da metodologia nas localidades pelos colaboradores.

O ano vigente é dividido em ciclos (Figura 3). Em cada ciclo, são realizadas autoavaliações e avaliações cruzadas, para garantir a manutenção das boas práticas e identificação de oportunidades de melhoria.

Figura 3. Etapas dos Ciclos de Avaliações do Programa Colaborativo



Ao final do ano vigente, as finalistas para premiação são definidas, com base no resultado anual obtido e nos critérios de elegibilidade. O ranking final é definido a partir de visita de avaliação realizada pelo fórum ou designados, nas localidades finalista por categoria.

**6.2. Indicação de facilitadores**

O líder de área deve indicar uma pessoa para ser o facilitador do Colaborativo, conforme anexo I - Perfil do facilitador

**6.3. Treinamento**

Todos os facilitadores são treinados pelo Fórum do Programa Colaborativo.


Os facilitadores indicados deverão, obrigatoriamente, comparecer ao treinamento e disseminar o conhecimento em suas áreas.

**6.4. Ciclos de Avaliações**

O Ciclo de avaliações do Programa Colaborativo contempla:

- Período para realização de autoavaliação;
- Período para realização de avaliação cruzada;
- Período de validação dos resultados pelo mediador;
- Período para recebimento de reclamações e avaliação de procedência.

Os prazos iniciais e finais de cada ciclo e seus respectivos períodos serão determinados e comunicados utilizando o cronograma anual do Colaborativo. O cronograma poderá ser alterado ao decorrer do ano. Os facilitadores serão comunicados via e-mail sobre as datas de início e fim de cada ciclo.

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

Alterações realizadas no sistema pelo mediador, que afetem ou não as pontuações, serão comunicadas via e-mail para todos os facilitadores do Colaborativo.

Após a data final de cada ciclo, nenhuma alteração poderá ser feita no sistema, sem exceções.

**6.5. Avaliações**

O Programa Colaborativo será acompanhado por meio de dois tipos de avaliações: autoavaliações e avaliações cruzadas.

**6.5.1. Autoavaliação:**

A autoavaliação da localidade deve ser realizada pelo facilitador, a partir da avaliação presencial na localidade pela qual é responsável. Nesta avaliação, deverão ser coletadas evidências (imagens) que comprovem a pontuação escolhida para cada item.

O formulário deve ser preenchido e submetido via Portal Colaborativo (softexpert) para que a pontuação seja computada na plataforma e considerada na formação do ranking.

As autoavaliações realizadas fora do prazo terão 5% de desconto na nota final.

Autoavaliações que apresentem erros no preenchimento ou sem evidências anexadas, serão devolvidas ao facilitador, para que o mesmo realize os ajustes necessários dentro do prazo.


**Avaliação cruzada:** A avaliação cruzada deve ser realizada por um facilitador, a partir do recebimento via e-mail de link para acesso aos formulários (autoavaliação preenchido e avaliação cruzada a preencher). O facilitador deverá avaliar a pontuação atribuída pelo primeiro facilitador para cada item, os comentários e as evidências anexadas ao formulário. Por meio das evidências e comentários recebidos, o facilitador deve atribuir uma pontuação para cada item, justificando a escolha por meio do campo “Justificativa” presente no formulário de avaliação cruzada. O formulário deve ser preenchido e submetido via Portal Colaborativo (softexpert) para que a pontuação seja computada pela plataforma e considerada na formação do ranking.

Avaliações cruzadas realizadas fora do prazo terão o desconto de 5% na nota final da localidade do facilitador responsável pela avaliação cruzada. O facilitador que não realizar a avaliação cruzada da localidade receberá punição de desconto de 5% no total geral da sua pontuação para cada avaliação não realizada. Para que a localidade não seja prejudicada pela ausência de avaliação cruzada, caberá ao mediador (5.4) avaliar as evidências submetidas e realizar a avaliação cruzada da localidade. Avaliações cruzadas que apresentem erros no preenchimento serão devolvidas ao facilitador para a correção das informações.

**6.6. Formulários para avaliações**

As autoavaliações e avaliações cruzadas deverão ser realizadas utilizando o formulário disponível no Portal Colaborativo do sistema Softexpert. Tanto os critérios quanto as

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19479	Instrução	1.0	AMANDA PRINCIPI SOARES	16/05/2023	6 de 11

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

questões dos formulários devem servir como um guia para a realização da avaliação de cada localidade e cabe ao facilitador entender a complexidade de cada conformidade ou não conformidade encontrada e pontuá-las de acordo.

**6.7. Portal Colaborativo**

O Portal Colaborativo é uma plataforma de suporte ao Programa para compartilhamento de informações, realização das avaliações e acompanhamento dos resultados parciais e ranking final.

O Portal é de acesso livre a todos os colaboradores da CPFL, para acompanhamento do ciclo, pontuações e ranking final. Entretanto, o acesso aos formulários de avaliações é restrito aos facilitadores e mediadores cadastrados.

O Colaborativo conta também com uma Rede de Boas Práticas, no Teams (Equipe de facilitadores), a qual deve ser utilizada pelos colaboradores para compartilhamento de experiências e atitudes positivas relacionadas aos senso.

**6.8. Comunicação de erros e Revisão de avaliações cruzadas**

Em caso de avaliações submetidas e aceitas na plataforma, qualquer erro identificado por um facilitador deve ser comunicado via e-mail para Colaborativo@cpfl.com.br. O prazo para comunicação de erros e análise de procedência pelo mediador é conforme cronograma para cada ciclo.

**6.9. Comunicação de facilitador ausente**

Cabe às lideranças das localidades manter atualizados os dados dos seus facilitadores, definindo suplentes em casos de impedimento (por exemplo, férias, atestado médico, licenças ou desligamento) do facilitador em cumprir com suas tarefas.

Os dados do novo facilitador ou suplente devem ser enviados para Colaborativo@cpfl.com.br. O prazo para inserção dos novos dados no sistema é de até 10 dias úteis. Esse prazo deve ser considerado pela localidade para não afetar a pontuação devido ao facilitador ausente.

Em casos de não indicação de novo facilitador ou suplente, as regras para avaliações não realizadas dentro do prazo serão aplicadas.

**6.10. Premiação**


As localidades que se destacarem durante as avaliações do Colaborativo serão reconhecidas de acordo com Ranking Anual de Pontuação.

**6.10.1. Elegibilidade bases finalistas para visita de avaliação:**

Para definição das finalistas e campeãs de cada categoria, caberá ao Fórum do Colaborativo avaliar a elegibilidade das localidades, baseando-se nas informações referentes à:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19479	Instrução	1.0	AMANDA PRINCIPI SOARES	16/05/2023	7 de 11



 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

- Desempenho ambiental considerando ocorrências que tiveram a devida tratativa, conforme documento 12672 - Emergências Ambientais;
- Ocorrências de multas e infrações ambientais procedentes na localidade;
- Acidentes pessoais típicos com afastamento e acidentes de trânsito veículo agente ou fatalidade.

6.10.2. Ranking Geral

As localidades serão classificadas de acordo com a pontuação recebida nas avaliações constituindo-se um ranking geral onde as localidades com maior pontuação e aprovadas no critério de elegibilidade receberão, uma visita do Fórum do Colaborativo. A visita será realizada para avaliação de conformidade da instalação com o resultado reportado, utilizando o formulário padrão disponível para as etapas de Autoavaliação e Avaliação Cruzada. Após a realização das visitas, o Fórum do Colaborativo reunirá para discutir as evidências colhidas e determinar o Ranking Final “Colaborativo CPFL Serviços”. As unidades vencedoras serão aquelas que obtiverem a maior pontuação final pós-visita, conforme avaliação dos membros do Fórum Colaborativo.

As bases serão premiadas conforme categoria do Ranking:

Quantidade de Colaboradores	Categoria
Acima de 100	A
De 50 a 99	B
De 10 a 49	C

A premiação será conforme Quadro 1.


Quadro 1. Prêmios Colaborativo

Colocação	Prêmio
1°	Primeiro colocado na categoria
2°	Segundo colocado na categoria
3°	Terceiro colocado na categoria

6.10.3. Critério de Desempate

Ocorrendo o empate entre as bases e as avaliações serão considerados:



  <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

- Primeiro resultado verificado é segurança, prevalece o melhor resultado nesse indicador;
- Segundo resultado verificado é operacional:
  - Inventário do Estoque da Base
  - AODG (Sobra de material na obra e precisa retornar para o estoque)
  - Cumprimento dos prazos das obras


Prevalece o melhor resultado nesses indicadores.

6.11. Oportunidades de Melhorias

Após as autoavaliações serem submetidas pelos facilitadores, os resultados e evidências postadas serão analisados pelo fórum, sendo identificadas as oportunidades de melhoria e maiores dificuldades enfrentadas. Esses resultados serão utilizados na elaboração de comunicados e promoção de atividades para melhoria contínua e ações preventivas referentes ao Colaborativo nas localidades. As finalistas receberão relatório das avaliações de visita, apontando os pontos fortes e oportunidades de melhoria para que as áreas identifiquem as causas e executem as ações corretivas necessárias.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Formulário de Avaliação das Visitas	Softexpert	Restrição de usuário	Ciclo	3 anos	Excluir
Formulário de Autoavaliações e Avaliações Cruzadas	Softexpert	Restrição de usuário	Ciclo	3 anos	Excluir
Relatório de Evidências	Softexpert	Restrição de usuário	Ciclo	3 anos	Excluir

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

8. ANEXOS

Anexo I. Perfil dos Facilitadores

Uso Interno CPFL


**Perfil do FACILITADOR do ColaborAtivo**


**Responsabilidades do facilitador ColaborAtivo:**  
Programa Colaborativo

- Incentivar bons hábitos;
- Realizar as avaliações e inseri-las no sistema;
- Treinar os demais colaboradores em cada senso, e
- Comunicar os resultados na localidade.

**Competências sugeridas para um Facilitador:**

- o É recomendado que o facilitador seja **Comunicativo** transmitindo de forma clara e simples os conceitos do programa, seja habilidoso na aplicação das ferramentas de comunicação ao público da base e que faça uso da forma correta da escrita;
- o É indicado que o facilitador seja uma pessoa **persistente e presente** nas localidades, buscando soluções criativas para melhorar o dia a dia do ambiente de trabalho na base e no engajamento das pessoas;
- o Para realizar uma boa avaliação (auto avaliação e avaliação cruzada) e prover bons resultados para a base é proposto que o facilitador seja **responsável** no cumprimento de prazos das etapas do programa;
- o É recomendado que o facilitador seja **dedicado e atencioso** na elaboração das evidências e na imparcialidade das análises nas avaliações cruzadas;
- o O facilitador será o exemplo na aplicação dos conceitos do programa na sua localidade, sendo assim é indicado que seja uma pessoa **organizada** e genuinamente preocupada com utilização, organização e segurança, limpeza e economia, disciplina e com a colaboração entre os colegas da sua e de outras localidades;
- o Por fim, é indicado a **objetividade** agindo no dia a dia de forma rápida sem desperdícios com caráter **prático e positivo**.



  <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Programa Colaborativo - CPFL Serviços

Anexo II. Critérios para avaliação de conformidade dos pilares

Alternativa	Significado	Pontuação	Faixa de atendimento
Não atende	Parte significativa do item não é atendida ou não realiza	0	0 a < 50%
Atende parcialmente	Atende ao item parcialmente	5	50% a < 80%
Atende, mas precisa de melhorias	Comete algumas falhas pontuais	8	80% a < 98%
Atende	Atende ao item em 100%	10	98% a < 100%

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratininga	SBEM	Cassio Henrique Florido
CPFL Paulista	SBEM	Amanda Ferreira Pacheco Mendes
CPFL Piratininga	SBEM	Thamires Cristina Marques da Silva
CPFL Paulista	ISMA	Mariana Rizzo Mattiuzzo
CPFL Serviços	PGS	Marcelo Oliveira Horvath
CPFL Serviços	SERE	Camila Bruzolato Luvezuti

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não se aplica	Não se aplica	Documento em versão inicial.