
 <p><b>CPFL</b> ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

## SUMÁRIO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	2
3.	DEFINIÇÕES.....	2
4.	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO .....	2
5.	LIDERANÇA .....	6
6.	PLANEJAMENTO .....	7
7.	APOIO .....	9
8.	OPERAÇÃO.....	14
9.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	19
10.	MELHORIA .....	21
11.	REQUISITOS COMPLEMENTARES - USO DE LOGOTIPO .....	22
12.	CONTROLE DE REGISTROS .....	22
13.	ANEXOS.....	23
14.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	26

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 1 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

## 1. OBJETIVO

Estabelecer os requisitos do SGI - Sistema de Gestão Integrado e definir as políticas, diretrizes e procedimentos que orientam os escopos e processos certificados nas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 nas bases operacionais da CPFL Serviços e Reformadora.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todas as áreas e processos envolvidos no escopo de certificação da CPFL Serviços.

## 3. DEFINIÇÕES

Aplicam-se neste manual as terminologias e definições das normas NBR ISO 9000, NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001.

## 4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

### 4.1. Contexto organizacional

A CPFL Serviços determina as questões externas e internas relacionadas ao seu propósito durante elaboração do Plano Estratégico.

Com ciclo de cinco anos, é realizada anualmente a partir da análise de cenários com apoio de profissionais do mercado e de reflexão estratégica sobre temas fundamentais para o planejamento do futuro dos negócios da companhia. Todo processo envolve executivos e colaboradores das áreas de negócios e corporativas.

Por meio de seminários, palestras e fóruns de discussões com os palestrantes externos são analisadas diferentes visões (ponto e contraponto) para os temas relevantes ao planejamento, sendo ele: Macroeconômico, Regulatório, de Mercado, Competitivo e Tecnológico.

A partir disso, são definidas as diretrizes e as ações que serão realizadas para atingir os objetivos de criação de valor, a partir daí o Plano Estratégico é validado pelos dirigentes e acionistas.

Em adição à análise de cenários, a equipe de estratégia acompanha e monitora ao longo do ano eventuais mudanças relevantes de cenário que impactem no planejamento estratégico do grupo e dos negócios.

### 4.2. Levantamento das necessidades e expectativas das partes interessadas


A CPFL determina as partes interessadas e seus respectivos requisitos por meio de mapeamento e acompanhamento de suas necessidades e expectativas, conforme descrito abaixo:

#### 4.2.1. Acionistas

**Requisitos:** Expectativas e diretrizes desdobradas no plano estratégico

**Evidência do Cumprimento:** Planilha de SWOT, Objetivos e Metas

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 2 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

**Acesso:** FOR-128- SWOT, Objetivos e Metas - SED e SER

#### 4.2.2. Clientes

**Requisitos:** Os requisitos dos clientes da CPFL Serviços são traduzidos nos requisitos contratuais, formalizados entre as distribuidoras e a empresa.

**Evidência do Cumprimento:** Indicadores de atendimento e pesquisas de satisfação

**Acesso:** BI de acompanhamento (medidas SAP) e planilhas associadas

#### 4.2.3. Sociedade

**Requisitos:** Legislações aplicáveis e normas e padrões de órgãos reguladores

**Evidência do Cumprimento:** Cumprimento das diretrizes estabelecidas no GED 2295- Requisitos Legais.

**Acesso:** Planilha LIRA.

Abaixo são desdobrados os requisitos das demais entidades que compõem os interesses da sociedade.

##### 4.2.3.1. INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia

**Requisitos:** Tabela de Transformadores Recondicionados- Certificados

**Evidência do Cumprimento:** Tabela de Transformadores Recondicionados- Certificados

**Acesso:** <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/avaliacao-da-conformidade/programa-brasileiro-de-etiquetagem/tabelas-de-eficiencia-energetica/transformadores-de-distribuicao-em-liquido-isolante/transformadores-recondicionados/view>

##### 4.2.3.2. CEPEL - Centro de Pesquisas de Energia Elétrica

**Requisitos:** Planilhas PBE (Programa Brasileiro de Etiquetagem), as planilhas devem ser preenchidas e enviadas mensalmente ao CEPEL.

**Evidência do Cumprimento:** Saber histórico e durabilidade das etiquetas para transformadores fabricados/ reformados após 2014, Planilhas PBE. Esta etiqueta informa os valores de ensaio dos transformadores. - Motivo da queima para saber o histórico de qualidade dos transformadores fabricados no Brasil.

**Acesso:** E-mail enviado mensalmente pela gestão para o INMETRO

<https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/vigilancia-de-mercado/orientacoes-para-o-consumidor>

##### 4.2.3.3. Órgãos Ambientais e Fiscalizadores

**Requisitos:** Conforme identificados no Sistema Verde Ghaia

**Evidência do Cumprimento:** Verde Ghaia


**Acesso:** <https://contas.verdeghaia.com.br/>

#### 4.2.4. Fornecedores

**Requisitos:** Conforme contrato

**Evidência do Cumprimento:** Cumprimento dos requisitos do contrato

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 3 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

**Acesso:** Transação ME3L no SAP

Para a Reformadora, os fornecedores devem ser avaliados no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos aplicáveis a cada atividade, conforme IO-54 –Avaliação de Fornecedores.

#### 4.2.5. Colaboradores

**Requisitos:** A CPFL Serviços levanta as necessidades e expectativas dos seus colaboradores por meio da pesquisa PULSE.

**Evidência do Cumprimento:** Pontuação obtida em cada pilar da pesquisa.

**Acesso:** <https://www.pulses.com.br/app/aplicativo/#/>

#### 4.3. Escopo do Sistema de Gestão

O Sistema de Gestão Integrado foi concebido e implementado para os escopos a seguir, de acordo com os requisitos das normas NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 14001:2015, sendo utilizado ao longo do texto a nomenclatura que está entre parênteses.

##### ISO 9001:

– Gestão e Execução de Obras de Redes de Energia Elétrica nas Bases Operacionais da CPFL Serviços. **(Operação).**

– Reforma e Recuperação de Equipamentos Elétricos (Transformadores, Reguladores, Religadores e Ferramentas Manuais de Manutenção para Distribuição de Energia) na unidade de São José do Rio Pardo. **(Reformadora)**

##### ISO 14001:

– Execução de Obras de Redes de Energia Elétrica e atividades administrativas relacionadas. **(Meio Ambiente)**

– Reforma e Recuperação de Equipamentos Elétricos (Transformadores, Reguladores, Religadores e Ferramentas Manuais de Manutenção para Distribuição de Energia) na unidade de São José do Rio Pardo. **(Meio Ambiente Reformadora)**


Para o escopo da Reformadora são excluídas as atividades de Logística e Desmantelamento de Equipamentos e Materiais Inservíveis, além das Análises Químicas relacionadas.

Para o escopo da Operação são excluídas as atividades de elaboração de projetos e programação e medição de obras, além de qualificação de fornecedores de materiais de propriedade do cliente.

Vale ressaltar ainda que, considerando o Sistema de Gestão Ambiental o escopo deve contemplar uma perspectiva de ciclo de vida, além de não tratar de forma excludente seus aspectos ambientais significativos.

Os sites certificados nos sistemas de gestão da ISO9001:2015 e ISO14001:2015 estão listados no Anexo 1 deste manual.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 4 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

#### 4.4 Processos do Sistema de Gestão

Os processos relacionados aos escopos da NBR ISO 9001 que compõem o Sistema de Gestão da CPFL Serviços foram mapeados e estão listados no Anexo 2 deste manual.

Para os processos do escopo da Operação, os macroprocessos foram desenhados utilizando ferramenta “FOR-429-Mapeamento do Processo- CANVAS” e os processos desdobrados em Fluxogramas.

Já a Reformadora possui o mapeamento dos macroprocessos definido no “FOR-429- Mapeamento de Processo – Tartaruga” e suas atividades detalhadas em Instruções Operacionais.

Para os demais processos, o detalhamento pode ser verificado nos procedimentos documentados e mantidos no sistema GED, onde são definidas as responsabilidades e autoridades para execução das atividades relacionadas.

Para apoiar as principais linhas de negócio, são definidas atividades de suporte, cada uma com seus respectivos GED's aplicáveis, tais como:

##### ▪ Almoxarifado e área de Pré-montagem:


- GED-10499 - Recebimento Expedição e Devolução de Materiais
- GED-18698 – Reaproveitamento de postes
- GED-19234 – Controle de Aging das obras
- GED-407 – Baixa de Material roubado
- GED-4657 – Numeração adesiva
- GED-3650 – Simbologia
- GED-16492- Procedimento para criação de adicionais em obras na rede de distribuição
- GED-11736- Inspeção e manutenção de equipamentos especiais
- GED- 18093- Instrução de uso do formulário de movimentação de equipamentos – Notas PM
- GED 257- Inspeção e triagem de transformadores
- GED 17600 -Manual de tarefas padronizadas – Medição rápida de materiais utilizados nas obras
- GED 18859 – Estudo para avaliação e definição de critérios para sobra de cabos em canteiros CCM
- GED 5164 – Inventário físico de materiais
- GED 18493- Procedimento de Ressarcimento de materiais roubados nas bases operacionais
- GED 18443 – Carregamento, movimentação e transporte de postes
- GED 4405 – Armazenamento e movimentação de postes
- GED 18862- Reclassificação de materiais retirados nas obras de CCM
- GED 18968 – Reaproveitamento de materiais retirados da rede de distribuição

##### ▪ Gestão de Ferramentas e equipamentos

- GED-18601 - Ferramentas e Equipamentos Homologados da CPFL Serviços Volume 1
- GED-18602 - Ferramentas e Equipamentos Homologados da CPFL Serviços Volume 2
- GED-18603 - Ferramentas e Equipamentos Homologados da CPFL Serviços Volume 3

##### ▪ Gestão de Frota

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 5 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

GED 3811- Veículos e Equipamentos e Transporte

GED 18604 - Tipificação de Veículos CPFL Serviços

▪ **Gestão de Infraestrutura**

GED 17364- Gestão de Imóveis

GED-18373 – Gestão de Imóveis – Auditoria do Sistema de Gestão (9k, 14k, 45k)

▪ **Gestão Ambiental**

GED 2292 Aspectos Ambientais

GED 2293 Controle Operacional

GED 2294 Comunicação Socioambiental

GED 2295 Requisitos legais

GED 2428 Gerenciamento, Controle e Disposição de resíduos

GED 2430 Diretrizes para execução de podas em vegetação urbana e rural

GED 3404 Inspeção, manutenção e limpeza de sistemas de controle de efluentes

GED 5656 Diretrizes ambientais para empresas contratadas

GED 12672 Emergências Ambientais

O controle de documentos requeridos pelo SGI segue sistemática estabelecida pelo GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos, conforme tratado no procedimento “Documentos Normativos”. Adicionalmente, para os escopos em questão, os dados e informações que tramitam fora dos meios oficiais de controle definidos nos procedimentos são utilizados somente para manipulação localizada, caracterizando-se como meios auxiliares de trabalho.

Complementar ao previsto na Norma Zero – Documentos Normativos, a CPFL Serviços mantém informação documentada para apoiar a operação de seus processos, conforme estrutura abaixo definida no anexo 3 deste manual.

## 5. LIDERANÇA

### 5.1 Liderança e comprometimento


A Alta Direção demonstra seu comprometimento com o desenvolvimento e a implementação do SGI por meio da definição de Objetivos e Metas que visam à satisfação de todas as partes interessadas, bem como, o atendimento aos requisitos legais, regulamentares, estatutários do setor e outros requisitos subscritos pela organização.

A Alta Direção garante os recursos, define funções, aloca responsabilidades e prestações de contas e delega autoridades, a fim de facilitar a melhoria contínua e gestão eficaz do SGI.

Os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o propósito de aumentar sua satisfação e gerir os riscos que possam e oportunidades que possam afetar a conformidade, por áreas especificamente designadas, para tanto, definidas na estrutura organizacional.

O monitoramento do desempenho nos assuntos da Qualidade e Meio Ambiente é realizado nas Análises Críticas do SGI e das reuniões de diretoria.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 6 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

## 5.2 Políticas do SGI e Compromissos da CPFL Energia

As políticas de gestão estabelecidas para o SGI estão disponibilizadas e documentadas no PortalMulti, sendo comunicadas a todas as pessoas que trabalham sob o controle da organização.

Para assegurar que as políticas do SGI são apropriadas ao propósito das empresas, bem como aos objetivos associados, periodicamente estas são submetidas a análise crítica pela Alta Direção.

## 5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades

O Sistema de Gestão da Qualidade da CPFL Serviços foi estruturado de forma a contemplar os recursos necessários para a melhoria contínua da eficácia dos processos internos e o aumento da satisfação dos clientes.

Dessa forma, na documentação do SGI estão inseridas as responsabilidades e a gestão dos itens relacionados as responsabilidades e autoridade para a execução das atividades e provisão de recursos.

A estrutura organizacional simplificada da CPFL Serviços, relacionada ao escopo certificado, está descrita no Anexo 3 deste manual.

Em relação à gestão de Recursos Humanos, a Universidade Corporativa e Gestão de Performance e Carreira visa garantir que todos os colaboradores da organização sejam competentes quanto à execução de suas atividades, tendo como base a educação, o treinamento, a habilidade e a experiência. Além disso, as definições de responsabilidades na Operação do SED estão definidas em:

- FOR-471- Matriz RACI
- FOR-490- Matriz RACI SGI
- FOR-117-MATRIZ DE TREINAMENTOS INTERNOS

## 6. PLANEJAMENTO

### 6.1 Riscos e oportunidades


Para o levantamento de riscos e oportunidades é realizada a metodologia de matriz SWOT, que é uma sigla em inglês onde o “S” é Strengths (Força), o “W” é Weaknesses (Fraqueza), o “O” é Opportunities (Oportunidades) e o “T” Threats (Ameaças) onde temos um resumo do cenário interno e externo. Buscando minimizar os riscos e aproveitar as oportunidades é realizado o desdobramento dessa análise em Objetivos e Metas (item 6.2) do Sistema de Gestão Integrado.

#### 6.1.1 Gestão dos Riscos Organizacionais

A identificação dos riscos dos processos é realizada durante o mapeamento de processos em campo específico, sendo registrada e verificada conforme modelo FOR-479- Mapa de riscos – SED, além do campo PROBLEMAS OPERACIONAIS no FOR-429-Mapeamento do Processo- CANVAS.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 7 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

Quanto aos riscos relacionados a execução das atividades, estes são levantados e identificados nos Manuais de Tarefas Padronizadas. As Análises Preliminares de Riscos (APRs) são os registros da avaliação pelas equipes de todas as atividades executadas.

Devido à característica fabril, para a Reformadora também é utilizado o modelo de mapeamento de riscos operacionais FOR-105- FMEA - Análise de Modos de Falha e Efeitos.

#### 6.1.2. Ciclo de Vida e Aspectos Ambientais

A perspectiva de ciclo de vida para os serviços de rede propõe estágios consecutivos e encadeados desde o planejamento dos serviços até a disposição final dos resíduos e ativos; os quais a empresa possa influenciar e/ou controlar. Os controles diretamente estabelecidos englobam atividades desde a aquisição de materiais e serviços até a desmobilização da rede, bem como a destinação final de ativos e resíduos. Outros elementos que compõem a cadeia de suprimentos são influenciados indiretamente pelos controles estabelecidos.

Para tanto são estabelecidos controles conforme grau e extensão do impacto procedentes dos aspectos ambientais identificados nas atividades.

Com base no procedimento “GED-2292- Aspectos Ambientais”, a Planilha de Aspectos e Impactos é utilizada para identificar, avaliar, atualizar e correlacionar as fases do ciclo de vida aos aspectos ambientais.

#### 6.1.3. Requisitos Legais e Outros Requisitos

O procedimento “GED-2295- Requisitos Legais” estabelece a sistemática para identificação e atualização da legislação ambiental, e quando aplicável, de segurança, saúde e medicina no trabalho e trabalhista e de outros requisitos aplicáveis.

### 6.2. Objetivos e Metas

Os objetivos da organização são estabelecidos em consonância com Planejamento Estratégico da CPFL Serviços, que é estruturado em macro diretrizes para o negócio.

Com base nisso, as iniciativas de valor a serem implantadas e metas são definidas para o ciclo vigente, dentro prospectado para o período de 5 anos.

Após a definição dos objetivos e conclusão do plano estratégico, as metas são desdobradas para os executivos. Este processo inicia-se com a discussão das metas dos Vice-Presidentes e do Presidente da Holding e são aprovadas pelo Conselho de Administração.


A CPFL designa um Grupo de Trabalho, denominado Quality Gate, para garantir que a conexão das metas ao plano estratégico, a adesão destas ao conceito SMART (específicas, mensuráveis, ambiciosas, realistas, temporais), o equilíbrio no nível de desafio de toda a empresa e aderência ao orçamento.

Os contratos de metas são divididos em 3 grandes blocos, sendo:

- Metas corporativas que estão diretamente relacionadas ao resultado final da empresa, tais como: EBTIDA, PMSO e resultado futuro;

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 8 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

- Metas Específicas que são as contribuições-chave de cada área e definidos de acordo com as especificidades de cada área e função;
- Metas relacionadas à Gestão de Pessoas e Sustentabilidade.

Para garantir a disseminação das principais diretrizes da estratégia para todos os colaboradores são realizadas campanhas de comunicação que permeiam todas as áreas da companhia e motivam o colaborador a engajar-se.

Os canais de divulgação incluem:

- Campanhas internas: direcionadores em folders, banners e cartazes em diferentes locais.
- Apresentação em vídeo feita pelo CEO da empresa passando pelos principais pontos do plano estratégico dos negócios da empresa.
- Apresentações formais nas áreas: com grupos de liderança para reforço do plano.

Adicionalmente, a divulgação para todos os stakeholders ocorre por meio do site da CPFL Energia na página de Relações com os Investidores, onde pode ser encontrado o resumo com as principais diretrizes estratégicas dos negócios da companhia. Para os colaboradores, essas informações ficam disponibilizadas e documentadas via Portal Multi.

Os objetivos e metas do SGA são definidos conforme descrito no item 6.1., pois atualmente não são considerados dentro do Planejamento Estratégico.

### 6.3. Planejamento de mudanças

A CPFL Serviços analisa as mudanças necessárias ao seu sistema de gestão durante a concepção do Plano Estratégico e estas são monitoradas durante as Análises Críticas do SGI, conforme item 9.3 deste manual.

## 7. APOIO

### 7.1. Recursos


#### 7.1.1. Generalidades

Na CPFL Serviços o orçamento é controlado pela SEA – Gerencia de Serviços Administrativos, que adota o mesmo formato do Grupo CPFL. Onde todas as áreas podem solicitar as necessidades para o próximo ciclo orçamentário, com justificativa e racional, passando por aprovações gerenciais e corporativas.

#### 7.1.2. Pessoas

A CPFL Serviços determina os cargos necessários e provê o recurso humano apropriado para suas operações, conforme procedimentos “GED - 14958 -Recrutamento e Seleção” e “GED -14954 - Avaliação de desempenho- Gestão de Performance”.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 9 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

### 7.1.3. Infraestrutura

A CPFL Serviços determina, provê e mantém a infraestrutura apropriada para suas operações, conforme procedimentos “GED- 3811- Gestão de Frota”, “GED- 17364- Gestão de Imóveis” e “GED- 18373 -Gestão de Imóveis – Sistema de Gestão”.

Para a Reformadora, adicionalmente, a Instrução “IO-19- Infraestrutura, Calibração e Manutenção” determina as diretrizes para a gestão dos equipamentos e máquinas.

### 7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

Para os processos de gestão e áreas administrativas são avaliadas as condições de ergonomia e luminância, estabelecidas no PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos de Saúde e Segurança dos sites do escopo. Estes processos são detalhados nos GED’s aplicáveis:

- GED-16804- Acessórios Ergonômicos;
- GED-17280- Orientação de Segurança para Ambientes Administrativos;
- GED-03413- Ergonomia.

Para o escopo de Operações, foi estabelecida o procedimento “GED -17610- Linha Viva - Construção e Manutenção de Redes Energizadas até 34,5 KV - CPFL Serviços”, o qual determina quais são os limitantes para trabalho de Operação em linha viva.

Para Reformadora, visando o controle de ambientes que influenciam na qualidade do produto, como por exemplo as estufas de secagem, é mantida a “IO-19- Infraestrutura, Calibração e Manutenção”. Esta instrução determina, além de calibração e manutenção de equipamentos, o controle de manutenção predial que garante a preservação do produto, conforme item “8.5.4. Preservação” deste manual. A “IO-20- Gestão de Estoques” determina quais devem ser os critérios de preservação dos materiais que são utilizados no processo de reforma, durante o seu armazenamento.


### 7.1.5. Recursos de monitoramento e medição

A CPFL Serviços determina e provê os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis quando monitoramento ou medição for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços com requisitos.

Os equipamentos, para os quais for aplicável a calibração, devem ser listados, tendo a validade da calibração monitorada. Os resultados das calibrações devem seguir uma cadeia ininterrupta de rastreabilidade.

Para a Reformadora, a “IO-19- Infraestrutura, Calibração e Manutenção” determina a calibração e manutenção de equipamentos. E utiliza FOR-239- Monitoramento Ambiental é utilizado para controlar os pontos de emissão, como laudos e certificados, além do vencimento das licenças, para cada localidade.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 10 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

#### 7.1.6. Conhecimento organizacional

Ao iniciar na organização, os colaboradores passam pela Trilha de Integração. Esta aborda temas de Gestão ambiental, Segurança e Qualidade. Além disso, existem os treinamentos e-learning, disponíveis na Universidade Corporativa (UC) - Portal Multi.

Os treinamentos obrigatórios são geridos por meio de ferramentas específicas da UC. O monitoramento dos prazos é realizado periodicamente, sendo comunicado aos gestores para que programem as reciclagens.

Em relação aos treinamentos específicos, ou seja, os procedimentos relacionados às atividades de cada cargo, existe o Portfólio de Treinamento Técnico, o qual determina quais são os procedimentos aplicáveis a cada cargo. Dentro do e-learning, há um demonstrativo em relação à estrutura do Sistema de Gestão, que detalha sobre a estrutura aplicável referente aos mapeamentos de processo, procedimentos, fluxogramas etc., bem como os locais de consulta deles, de forma a garantir que a execução das atividades realizadas pelos colaboradores estejam sempre conforme as normas e padrões definidos pela Organização.

Para verificar a aderência aos treinamentos e os conhecimentos específicos aos eletricitistas e demais cargos operacionais em relação à Segurança, é realizada a PESQUISA DE CONHECIMENTO. Essa pesquisa ocorre uma vez ao ano e contempla temas elencados no planejamento estratégico do Grupo.

Os resultados são apresentados para as presidências e lideranças. A partir deles são registradas lições aprendidas e elaborados planos de ações para os assuntos de menor aderência. O objetivo é contribuir com a melhoria dos nossos processos de treinamentos para as equipes operacionais.

Além disso, para a Reformadora, o treinamento deve ser registrado em “FOR-20- Lista de Presença”. O controle dos treinamentos deve ser feito através do “FOR-117- Matriz de Treinamentos Internos”. A verificação da eficácia deve ser programada e validada dentro do período determinado pelo responsável.

#### 7.2 Competência


As diretrizes do processo de treinamento estão estabelecidas na norma “Universidade Corporativa”, envolvendo etapas de identificação das demandas de desenvolvimento, planejamento, execução, registros associados e avaliação da eficácia.

As demandas de desenvolvimento são definidas de acordo com o planejamento estratégico, seguindo as diretrizes da Universidade Corporativa CPFL Energia, sob responsabilidade da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.

Os treinamentos programados no Plano Anual de Treinamento são administrados pela Gerência de Desenvolvimento de Pessoas e os registros das ações de desenvolvimento são efetuados no sistema SAP.

Os requisitos de Segurança para Terceiros são informados no “FOR-140- Controle de Integração de Terceiros”. O controle é atualizado pela Segurança, e fica sob posse das portarias, de forma a impedir

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 11 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

que terceiros prestem serviços nas dependências da empresa sem que possuir integração de segurança conforme requisitos das normas regulamentadoras.

Para a Reformadora, conforme são identificadas necessidades de desenvolvimento de competências, as mesmas devem ser informadas na Avaliação de Desempenho, e programadas ações que se fizerem necessárias. Os registros dessas ações devem conter a análise da eficácia, quando aplicável. Para novos colaboradores, deve ser considerado o processo de integração. As áreas responsáveis pela integração devem ser previamente comunicadas conforme “FOR-143- Plano de Comunicação”.

### 7.3 Conscientização

A conscientização sobre o SGI é definida para todos os níveis funcionais e inclui temas como políticas, objetivos, metas, qualidade de processos/serviços, aspectos e impactos ambientais e perigos e riscos ocupacionais significativos, documentação, comunicação, preparação para emergências e auditorias. A conscientização também é promovida através do processo de comunicação interna e do programa de integração através de informações relacionadas ao SGI.

### 7.4 Comunicação

As necessidades de comunicação são identificadas nos procedimentos da companhia e as responsabilidades, frequência e meios de comunicação estão estabelecidos no decorrer do documento relacionado.

As comunicações pertinentes ao Sistema de Gestão são mapeadas no “FOR-143- Plano de Comunicação”. Neste documento são descritas as comunicações importantes para um bom funcionamento, minimizando possíveis quebras de processo no Sistema, e prevenindo não conformidades. As áreas devem estar cientes desse plano e conduzir seus processos de forma a evidenciar o cumprimento das comunicações em sua rotina de trabalho.

O “FOR-143- Plano de Comunicação” pode ser revisado sempre que houver necessidade, que é naturalmente demandada devido à melhoria contínua do Sistema de Gestão e suas interações.

O procedimento “GED 2294- Comunicação Socioambiental” estabelece rotinas de comunicações internas e externas relacionadas ao SGI.


A eficácia do SGI é divulgada por meio de canais de comunicação apropriados tais como intranet, quadros de avisos, reuniões de divulgação do SGI e seus programas e apresentação dos resultados.

Em relação à comunicação externa sobre os aspectos ambientais significativos a CPFL Energia decidiu pela não divulgação formal dos respectivos aspectos em função de compromisso já estabelecido de manter canal de comunicação aberto para a prestação de informações relativas às questões ambientais decorrentes das suas atividades.

### 7.5 Informação documentada

A documentação dos processos e métodos necessários para sua execução é essencial para o estabelecimento e manutenção do SGI. Sendo assim, uma sistemática de controle de documentos e

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 12 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

registros permite a CPFL a possibilidade de padronização de atividades nas suas diversas localidades e a prevenção de eventuais desvios.

Deste modo, a CPFL estabelece as regras adequadas para controle de sua documentação por meio do procedimento “Documentos Normativos”, também conhecido como Norma Zero.

O controle de registros do SGI segue sistemática estabelecida no procedimento “Documentos Normativos” e tem como características principais os seguintes conceitos:

- A elaboração dos registros é de responsabilidade das áreas envolvidas no SGI;
- Os registros devem ser mantidos para demonstrar a obtenção da qualidade requerida e a efetiva operação do SGI;
- Os registros devem ser legíveis, completos e armazenados de preferência em meio eletrônico, prevenindo danos, deterioração e perda.
- Informação documentada que diz respeito à requisito legal possui um software contratado para mapeamento jurídico. NR’s e NBR’s podem ser consultadas através da Biblioteca Virtual da CPFL. E as Normas do Grupo CPFL podem ser consultadas no Sistema GED.
- Em relação à segurança e backup de todas as informações, o processo é detalhado em “GED 16763 – Política e Backup”.

#### 7.5.1. Informação documentada da Reformadora


Para a Reformadora, é estabelecido processo específico de gestão da informação documentada. A Qualidade deve controlar a criação, aprovação, disponibilização, acesso e arquivamento da informação documentada. Em caso de atualizações, a Qualidade deverá providenciar uma cópia desbloqueada do documento para o revisor, e atualizar o número da revisão.

Os documentos, quando não alterados dentro de um período de três (03) anos, devem passar por revisão periódica. Em caso de criação de novos documentos, deverá ser utilizado o “MOD-02 - Modelo para elaboração de procedimentos”. Os novos documentos, bem como as revisões devem passar por consenso, devendo ser assinadas por um revisor e posteriormente pelo gestor. Enquanto não for finalizada a aprovação, o documento válido é aquele da versão anterior, passando a valer somente quando este estiver aprovado (com assinatura do gestor). Posteriormente, a Qualidade deverá recolher as versões obsoletas e disponibilizar as atuais.

A disponibilização e acesso são de responsabilidade da Qualidade. A área deve disponibilizar a informação documentada a cada setor e/ ou colaborador interessado. Os formulários deverão ter sua edição bloqueada, e os procedimentos e instruções deverão ter suas cópias controladas, assegurando a proteção contra a divulgação das informações do Sistema de Gestão. Os formulários são controlados, e devem conter numeração, controle de revisões e o logo da empresa.

O “FOR-118- Matriz de Documentos” reúne e controla todos os procedimentos, especificações, instruções, formulários, modelos, fluxogramas, etc. que fazem parte do Sistema de Gestão. A matriz deve prover as informações pertinentes no que diz respeito ao controle de revisões, status, disposição e arquivamento para cada arquivo.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 13 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

As revisões do conteúdo dos documentos do Sistema de Gestão também são registradas na Matriz. Todos os documentos do Sistema de Gestão que são atualizados periodicamente, como por exemplo Planilha de Aspectos e Impactos, devem conter a versão e a data da última atualização.

Quando houver impressão de documentos, como por exemplo indicadores, deve conter em seu rodapé a data da impressão e revisão do formulário, além de conter a informação de “Cópia Controlada”. Este registro se dá para cópias de procedimentos, fluxogramas, modelos, organogramas e formulários, manuais, etc. O número de cópias e local da cópia deve ser informado no “FOR-118- Matriz de Documentos”.

Para registros preenchidos à mão, como no caso de alguns cadernos da operação, o pessoal é orientado a preencher de forma a não rasurar a informação, ou proceder de qualquer outra forma que invalide a informação original. Campos de data e responsável são sempre preenchidos, como boa prática e para manter rastreabilidade.

## 8. OPERAÇÃO

### 8.1 Planejamento e controle operacionais

A organização deve planejar, implementar e controlar os processos (ver 4.4) necessários para atender aos requisitos para a provisão de produtos e serviços e para implementar as ações determinadas.

Para o escopo da Operação, o planejamento e programação de obras já está concebido antes da realização da atividade, conforme procedimento GED-Programação e Medição de Obras.

Para a Reformadora, o planejamento e controle dos processos fabris estão definidos nas instruções “IO-32- Planejamento de Produção” e “IO-110-Controle de Produção”.

### 8.2 Requisitos para produtos e serviços

#### 8.2.1 Comunicação com o cliente


A CPFL Serviços assegura a comunicação com seus clientes, por meio de canais e ferramentas específicas para suas diferentes operações.

Para o escopo de Operações, durante a execução das atividades, são estabelecidos nos procedimentos os meios que a informação deve estar disponível, conforme etapas na tabela abaixo:

Etapa	Canal	Procedimento relacionado
Informações relativas à execução do serviço	Documento expedido no sistema SPIR	GED 18343- Desligamentos programados em rede de distribuição
Consultas à Programação	SGDO/ SAP	Transação IQS2
Retroalimentação	SAP	Medidas SAP
Gestão do Estoque (Propriedade do Cliente)	SAP e Inventários	Conforme item 8.5.3. deste manual
Contingências	SGDO SICLOPE	FL-35- Execução de Obras Emergenciais GED-12672-Emergências Ambientais.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 14 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

Para a Reformadora, o “FOR-143 – Plano de Comunicação” detalha as comunicações junto ao cliente pertinentes para o Sistema de Gestão.

#### 8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Para o escopo de Operações, a CPFL Serviços verifica o atendimento à especificação do cliente, conforme etapas definidas no procedimento “GED 15917- Construção e Manutenção de Redes de Distribuição Aérea - CCM com Tecnologia”.

Para a Reformadora, os requisitos impostos pela ANEEL, INMETRO e demais órgãos que influenciam direta e indiretamente no negócio devem estar previstos nos contratos, bem como em nossos procedimentos internos.

#### 8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

Para o escopo de Operação, a Análise crítica de requisitos relativos ao Projeto de execução de obra de manutenção das redes de energia elétrica ocorre principalmente através da Análise de Viabilidade, conforme “GED 17615- Manual de Tarefas Padronizadas 05- Viabilidade de Obras de Distribuição”, na qual antes da liberação da obra pela programação, é feita análise de viabilidade em campo, verificando as condições para execução do serviço conforme projeto.

Para a Reformadora, os registros de todo o processo de análise crítica de contrato são mantidos e prontamente recuperáveis. Tem-se o apoio da área de Gestão de Contratos, que gerencia os contratos firmados entre as partes, e podem ser acessados através do SAP ou no ARIBA. Os anexos, contendo as especificações técnicas são salvos no Sistema juntamente ao contrato.

#### 8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços


Para o escopo Operação, as alterações de materiais e equipamentos definidos para a execução do projeto devem seguir as diretrizes estabelecidas no “GED- 16492- Procedimento para criação de adicionais em obras na rede de distribuição”.

Para a Reformadora, em casos de solicitação de emendas contratuais, é feito um aditivo de contrato ou um novo contrato para a solicitação em específico, desde que não exista nenhuma cláusula no contrato original que impeça a mudança. Mudanças que afetem os requisitos do cliente devem ser comunicadas conforme “FOR-143- Plano de Comunicação”.

O procedimento de resposta a emergências pode ser consultado no PASE de meio ambiente “GED 12672 – Emergências Ambientais”.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 15 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

#### 8.2.5 Preparação e resposta a emergências

O procedimento de resposta a emergências pode ser consultado no PASE de meio ambiente “GED 12672 – Emergências Ambientais”.

Periodicamente devem ser realizados simulados de Emergências Ambientais, a fim de treinar os envolvidos e analisar criticamente a resposta às emergências. O controle e registro dos simulados internos é feito através do GPA – SoftExpert.

#### 8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

Para o escopo Operações, o desenvolvimento do projeto se dá pelas informações do cliente, disponibilizadas no sistema Kaffa e GISD, conforme “GED-16526- Procedimentos de Serviços de Distribuição”, que dispõe sobre as medidas no SAP utilizadas para o processo, considerando entradas e saídas, e “GED – 16384 – Processos de Serviços da Distribuição”, que determina os prazos para atendimento das demandas. O “GED- Elaboração e Validação do Projeto” detalha sobre as etapas internas de elaboração e as etapas de conferência de Projeto que são realizadas pela Torre de Projetos.

O “GED 15917 – Especificação técnica - Construção e Manutenção de Redes de Distribuição Aérea - CCM com Tecnologia” determina quais são as responsabilidades e os requisitos para cumprimento de cada área. O projeto, orçamento, bem como o histórico das medidas efetuadas são retidas no sistema SAP.

Para a Reformadora, seguir procedimento específico “IO-33 - Projeto e Desenvolvimento”.


#### 8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

As principais aquisições relacionadas ao Sistema de Gestão estão identificadas nos processos abaixo:

- Processo de avaliação e controle de fornecedores de materiais, planejamento da reposição (fluxo completo da Cadeia Direta - planejamento, recebimento, inspeção / reprova, distribuição) dos itens para atendimento do cronograma de obras e eventos emergenciais. Integrar procedimento de logística (Identificação das necessidades para as obras programadas)
- Processo de contratação de Serviços (Manutenção, roçadas, reparo de calçadas etc.)
- Processo de contratação de serviços de manutenção de frota, predial, equipamentos
- Processo de planejamento e reposição de EPI/ EPC/ Ferramental - fluxo completo de fornecimento (fluxo completo da Cadeia Direta - planejamento, recebimento, inspeção / reprova, distribuição)

Para fornecedores de materiais, a responsabilidade é da contratante conforme contrato “GED-15917- Construção e Manutenção de Redes de Distribuição Aérea - CCM com Tecnologia “. Nesses casos, a contratada deve seguir o item 8.5.3 deste manual. Outras aquisições relacionadas ao sistema de gestão devem seguir o “GED-3409 -Qualificação de Fornecedores”. As inspeções seguem o “GED-5480- Inspeção de materiais”.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 16 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

Para a Reformadora, os fornecedores de produtos, processos e serviços devem ser periodicamente avaliados, conforme descrito na “IO-21– Gestão de Compras” e “IO-54-Avaliação de Fornecedores”.

## 8.5 Produção e provisão de serviço

### 8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviços

A CPFL Serviços SED define as condições de execução das tarefas planejadas de acordo com os manuais de tarefas padronizadas referentes às atividades relacionadas à operação em campo. Tais documentos estabelecem a sequência de tarefas, recursos a serem utilizados, competências, responsabilidades, critérios de controle de processo e atendimento aos requisitos. O acesso a esses documentos é feito através de plataforma GED WEB, via smartphone da equipe. A validação da provisão dos serviços de manutenção de redes segue o procedimento GED-Programação e Medição de Obras.

Para a Reformadora, são seguidas as Instruções Operacionais. O acesso às Instruções é feito conforme definido na Matriz de Documentos. As validações aplicáveis em cada etapa estão descritas nos respectivos procedimentos.

### 8.5.2 Identificação e rastreabilidade

Para o escopo de Operações: as medidas de notas no SAP permitem demonstrar o material e equipamento aplicado na realização das atividades.

Na Reformadora são estabelecidos os procedimentos “IO-32- Planejamento de Produção” e “IO-110-Controle de Produção”, que permitem o controle e rastreabilidade da reforma ou sucateamento dos equipamentos.

### 8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Os materiais utilizados nas obras de construção e manutenção de rede são de propriedade das Distribuidoras, conforme estabelecido contratualmente e também no “GED 15917- Construção e Manutenção de Redes de Distribuição Aérea - CCM com Tecnologia”. O controle dos materiais é gerido através do SAP e validado com inventários periódicos.


Para a Reformadora, toda propriedade de cliente/ provedor externo é controlada através do Sistema SAP, garantindo a rastreabilidade dos equipamentos avariados. A “IO-32- Planejamento de Produção” detalha esse processo.

## 8.5.4 Preservação

### 8.5.4.1. Operação

Para o escopo de Operação, o procedimento “GED-19234 Controle de AODG’s – CPFL Soluções” estabelece as diretrizes para preservação do material/equipamento a serem aplicados na execução das atividades.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 17 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

#### 8.5.4.2. Reformadora

Para a Reformadora, o controle e preservação dos materiais utilizados no processo de reforma pode ser consultado em “IO-20- Gestão de Estoques”.

O óleo mineral utilizado na reforma é reaproveitado, sendo refinado no processo de Regeneração dentro da própria reformadora, conforme “IO-69 - Reutilização de Óleo”. Os controles de qualidade do óleo são feitos pelo laboratório químico do Centro de Distribuição.

O controle que garante a confiabilidade dos equipamentos utilizados no processo de Reforma pode ser consultado em “IO-19-Infraestrutura, Calibração e Manutenção”. Neste procedimento é estabelecida a metodologia para controle dos planos de manutenção preventiva e calibração, de forma a garantir a preservação do produto.

As placas de identificação do transformador podem ser reaproveitadas ou não, dependendo do escopo de serviço, e da condição da placa. Detalhes deste processo podem ser consultados em “IO-10- Inspeção e Ensaio Elétricos em Laboratório”.

Os transformadores reformados são embalados seguindo especificações do cliente, conforme “IO-14- Embalagem de Transformadores”.

#### 8.5.5 Atividades pós-entrega

Para a Operação, as atividades pós entrega da execução do serviço incluem, quando aplicável:


- Validação do serviço pelo cliente (O&M);
- Obrigações contratuais em relação à reprovação do serviço pelo cliente (O&M);
- Materiais classificados como sucata – reclassificação e destinação para a Cadeia reversa;
- Materiais retornados da rede – classificados como sucata (a serem reclassificados e destinados para a Cadeia reversa); e classificados como “bom” a serem estocados provenientes de sobra (AODG) ou material retirado da rede ainda em condições de uso;

Para a Reformadora, são consideradas as normas aplicáveis nos contratos vigentes. Os requisitos são devidamente implementados nos procedimentos internos. Em casos de solicitação de garantia, a Reformadora determina a resposta da análise, ou seja, a retroalimentação. Esta é registrada através das respostas dos relatórios de reclamação de cliente. Todo o fluxo do processo de garantia está descrito na “IO-92 - Processo de Análise para Validação de Garantia”.

#### 8.5.6 Controle de mudanças

Para a Operação, todas as modificações e mudanças são registradas via sistema SGDO. Nos casos em que a quantidade de materiais adicionais é muito expressiva, ou exista a necessidade de alterar as especificações do projeto, a obra deve ser devolvida para o Núcleo de Projetos da Gerência dos Serviços da Distribuição para revisão e criação do Design Intermediário no GISD/SAP. O

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 18 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

procedimento “GED-16492- Procedimento para criação de adicionais em obras na rede de distribuição” determina as etapas para elaboração e registro das mudanças de Projeto.

Para a Reformadora, a definição do processo de mudança no projeto de reforma está contemplada na “IO-33 - Projeto e Desenvolvimento”.

### 8.6 Liberação de produtos e serviços

Para a Operação, a liberação é entendida como a Medição do Serviço. Este processo está definido no “GED 15917- Construção e Manutenção de Redes de Distribuição Aérea - CCM com Tecnologia”.

Para a Reformadora, a liberação dos equipamentos é realizada após a aprovação nos ensaios de laboratório, conforme “IO-10 - Inspeção e Ensaios Elétricos em Laboratório”. Posteriormente é feita a conferência das informações cadastrais, de rastreabilidade, além do envio para faturamento, conforme “IO-111- Saída de Produção”. Já para os equipamentos 15 KV, tem-se os respectivos procedimentos de ensaio, sendo: “IO-22 - Recuperação de Regulador de Tensão”; “IO-25 - Recuperação de Religador de Tensão”; “IO-76- Recuperação de Painéis de Religador”. Posteriormente é feita a conferência das informações cadastrais, de rastreabilidade e envio para faturamento, conforme “IO-75- Gestão de Equipamentos 15 KV e Ferramentas”.

Os laudos devem apresentar os critérios e parâmetros para o embasamento do resultado, de forma a evidenciar a conformidade com os critérios de aceitação.

### 8.7 Controle de saídas não conformes

Para a Operação, entende-se como saída não conforme as obras não aprovadas pelo cliente, sendo geridas através da medida SAP 210. Tais condições geram o indicador de repasse reportado no BI de Gestão à Vista.

Para a Reformadora, as reprovadas nos ensaios elétricos são segregadas, e analisadas. São abertas não conformidades conforme “IO-65-Não Conformidade e Ação Corretiva”. As reprovadas são informadas no indicador “FOR-130-Estatísticas da Qualidade” e reportados no BI de Gestão à Vista. Já para a análise de garantia, o processo está definido no item “8.5.5. Atividades Pós Entrega”.


## 9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 9.1 Monitoramento medição análise e avaliação

A CPFL Serviços planeja e implementa processos de monitoramento, medição, análise e melhoria para assegurar a conformidade e melhorar continuamente a eficácia do SGI.

Para o escopo da Operação, a satisfação de seus clientes é medida por meio de Pesquisas de Satisfação, conduzida mensalmente pela área corporativa de Suprimentos, usando a avaliação de Turn-Key prevista no procedimento “GED-17025- Governança e Gestão Base de Fornecedores Críticos “. Cada

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 19 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

pergunta do questionário possui um peso e a nota final atribuída consiste em demonstrar a exposição de risco com Operação.

O nível de aceitação da pesquisa é ser classificada entre 1 ou 2, conforme tabela abaixo.

Nota	Grau de Risco	Critério
< 70 %	3	Alta exposição
>= 70% e < 90%	2	Médio risco
>= 90%	1	Baixo risco

Os clientes possuem à sua disposição, diversos canais de comunicação, relacionamento e reclamação, o que permite além do acompanhamento, a busca da melhoria do grau de satisfação.

Para a Reformadora, Pesquisa de satisfação é enviada ao cliente no mínimo uma vez ano através do “FOR-93 - Pesquisa de Satisfação”. As respostas dos clientes são registradas no formulário e compiladas no indicador “FOR-94 - Controle de Pesquisa de Satisfação”. Caso haja manifestação do cliente com reclamações e/ou sugestões no formulário estas devem ser avaliadas e quando pertinente registradas como não conformidade, conforme “GED 327- Não Conformidades e Ações Corretivas”. Tal tratativa deve ser comunicada ao cliente via e-mail, de forma a garantir sua retroalimentação. O nível de aceitação do resultado dessa pesquisa é a média das respostas ser maior ou igual a 3. Quando a média performar abaixo do nível de aceitação, devem ser levantadas as causas e estabelecidas ações caso seja procedente.

Importante: Quaisquer outras formas de reclamação e/ou sugestão de melhorias, mesmo que não forem através da pesquisa de satisfação devem ser registradas e tratadas.


Em relação ao Sistema de Gestão Ambiental, o procedimento “GED-2295- Requisitos Legais” estabelece a sistemática de avaliação da conformidade legal e de outros requisitos aplicáveis. O desempenho ambiental será monitorado através do acompanhamento do atingimento dos Objetivo e Metas do Sistema de Gestão e seus respectivos indicadores, em reuniões de Análise Crítica para a Alta Liderança e nas TVs disponíveis nas Bases Operacionais, através dos Indicadores do Power BI. Periodicamente os indicadores poderão ser revisados, conforme maturidade dos processos e visando a melhoria contínua do monitoramento.

## 9.2 Auditoria Interna

O procedimento “GED- 14914- Auditorias Internas do Sistema de Gestão Integrado” define os critérios, o processo de auditoria interna e suas principais etapas: planejamento do programa de auditoria, preparação e execução das auditorias e elaboração do relatório.

As auditorias ocorrem em intervalos planejados, por meio de entrevistas com responsáveis das áreas, análise de documentos, verificação de conformidade das atividades dos escopos certificados e de constatação de fatos que afetam o SGI.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 20 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

### 9.3 Análise Crítica pela Direção

As análises críticas são conduzidas por meio de fórum específico para as gerências envolvidas. Os tópicos das entradas são apresentados para informação e deliberação dos envolvidos e ocorrem de forma integrada com a temática ambiental e de qualidade. Abaixo, a tabela específica a periodicidade dos eventos:

Escopo	Norma	Periodicidade
<b>Operação</b>	ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade	Mínimo 2 vezes ao ano
	ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental	
<b>Reformadora</b>	ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade	Mínimo 2 vezes ao ano
	ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental	

Os prazos de análise crítica bem como os assuntos abordados são controlados através do FOR-222- Programa de Análise Crítica da Direção.

As saídas da análise crítica são registradas em atas e estas são enviadas para a Presidência da CPFL Serviços, para ciência dos assuntos abordados e ações definidas.

## 10. MELHORIA

O procedimento “GED-327- Ações Corretivas e Preventivas” trata a sistemática de tomada de ações corretivas, preventivas e reparatórias no SGI.

A eficácia do SGI é avaliada continuamente, baseada na aplicação da política da qualidade e meio ambiente, dos objetivos e metas, resultados de auditorias, análise dos dados, ações corretivas e preventivas e análises críticas do SGI.


Os Programas de Gestão e Planos de Melhoria são executados sempre que necessário, sendo propostos pelos gestores das áreas e submetidos à apreciação nas análises críticas do SGI.

O Grupo CPFL conta com ferramentas para fomentar a Inovação e Melhoria Contínua de Processos, promovidos pela SPI – Gerencia de Inovação e Transformação.

A cada dois anos, a área da inovação com todas as unidades de negócio realiza o Roadmap Tecnológico, uma iniciativa que tem como objetivo:

- Monitorar as principais tendências empresariais, tecnológicas e comportamentais no futuro
- Criar fatores estratégicos para a forma como os esforços de P&DI irão responder e explorar oportunidades nestas áreas
- Identificar rotas e projetos tecnológicos que abordem estes fatores estratégicos
- Ser guia e filtro para novos projetos de P&DI

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 21 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

Assim sendo, o trabalho consiste em entrevistas internas com executivos juntamente com a uma consultoria de inovação e workshops para atualizações. Esse Roadmap servirá de insumo para a elaboração do Planejamento Estratégico do ciclo seguinte.

Para a Reformadora, de modo específico, é aplicada a sistemática de caixa de sugestões. Esta tem o objetivo de estimular os colaboradores para reexaminem seus fluxos referentes ao Sistema de Qualidade e/ou Meio Ambiente, seja em processo, organização, redução de custo e produto. As sugestões são registradas no formulário “FOR-227- Sugestão de Melhoria”. Os resultados devem ser divulgados no quadro de gestão à vista.

#### 11. REQUISITOS COMPLEMENTARES - USO DE LOGOTIPO


O logotipo da certificação pode ser utilizado apenas na divulgação do Sistema de Gestão dos escopos definidos para o SGI, somente após a recomendação de aprovação, conforme orientações de cada organismo certificador.

#### 12. CONTROLE DE REGISTROS

O controle dos registros mencionados ao longo deste manual está definido na Matriz de Documentos, disponibilizado em: \\pfl-cps-file\Analises ADM\Gestão da Qualidade\Controles do Sistema de Gestão

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 22 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------




	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimento
	<b>Área:</b> SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	<b>Título do Documento:</b> Manual do SGI - CPFL Serviços

### 13. ANEXOS

#### **Anexo 1:** Endereços do escopo certificado da CPFL Serviços

Empresa	#	Local - Descrição	Endereço
<b>Sede Corporativa</b>	1.	Campinas - Processos Corporativos	R. Jorge de Figueiredo Corrêa, 1632 - Chácara Primavera, Campinas – SP CEP 13087-490
	2.	Araçatuba - Base CCM	Rua Perimentral Um, 6030, Chácara Versalhes Araçatuba - CEP: 16058-400
<b>CPFL Serviços</b>	3.	Avaré - Base CCM	Avenida José Medaglia Neto, 137, JARDIM PAINEIRAS - CEP 18705-725
	4.	Botucatu - Base CCM	Rua José Bonifácio, nº 06, Parque Imperial - CEP: 18606-270
	5.	Campinas I - Base CCM	Rua Manuel Thomaz, s/nº Parte "A", Bairro Boa Vista CEP 13067-230
	6.	Itapetininga - Base CCM	Avenida Doutor Cyro Albuquerque, nº 4455, Jardim Marabá, CEP: 18213-615
	7.	Marília - Base CCM	Avenida Yusaburo Sasazaki 2101 - Distrito Nobrega - CEP 17512-031
	8.	Piracicaba - Base CCM	Avenida Jaime Pereira, 4100, Ondas, CEP 13403-800
	9.	Salto - Base CCM	Rua Batalha do Riachuelo, 6600 - Distrito Industrial do Lageado - 13329-360
	10.	SJ do Rio Pardo - Reformadora	Avenida dos Bragheta, 364, Distrito Industrial, CEP 13.720-000
	11.	SJ do Rio Pardo - Base CCM	Avenida dos Bragheta, 750-760, Distrito Industrial - CEP: 13720-000
	12.	São Roque - Base CCM	Rua Joaquim Justo da Silva, nº 203, Jardim Vilaça - CEP: 13.279-481
	13.	Valinhos - Base CCM	Estrada Luiz de Queiroz Guimarães, 30 – Macuco, Valinhos – SP - CEP: 13279-481


<b>N.Documento:</b> 150020	<b>Categoria:</b> Tático	<b>Versão:</b> 2.0	<b>Aprovado por:</b> EDUARDO DOS SANTOS SOARES	<b>Data Publicação:</b> 01/01/2024	<b>Página:</b> 23 de 26
-------------------------------	-----------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

	<p>Tipo de Documento: Procedimento</p>
	<p>Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP</p>
	<p>Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços</p>

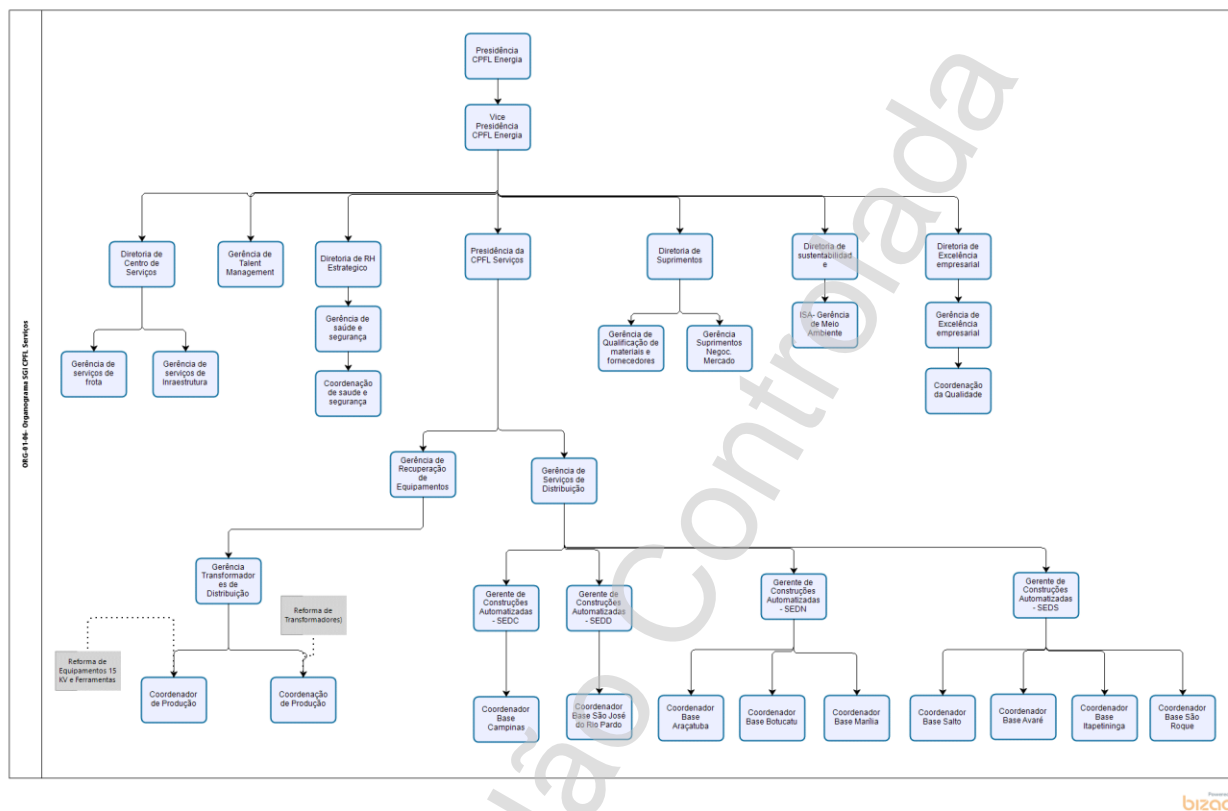
**Anexo 2:** Processos do escopo certificado da CPFL Serviços.

Macroprocesso	Processo	Localidade	Linha de negócio
<b>Gestão</b>	Estratégia	Campinas/SP	Áreas de Suporte
	Recursos Humanos		
	Suprimentos		
	Tecnologia da Informação		
	Gestão de Infraestrutura		
	Gestão de Frotas		
	Gestão da Qualidade	Campinas/SP   São José do Rio Pardo/SP	
	Gestão Ambiental		
<b>Reformadora (Transformadores)</b>	PCP – Planejamento e Controle da Produção	São José do Rio Pardo/SP	Reforma de Equipamentos
	Desmontagem		
	Caldeiraria		
	Jateamento		
	Pintura		
	Pré-Montagem,		
	Montagens Pré-Ativa e Ativa		
	Bobinas de baixa e alta tensão		
	Corte de Papel		
	Estufa		
	Montagem Final		
	Ensaio Elétricos		
	Embalagem		
<b>Reformadora (Equipamentos 15 KV e Ferramentas)</b>	PCP – Planejamento e Controle da Produção	São José do Rio Pardo/SP	Reforma de Equipamentos
	Reforma de Ferramentas		
	Reforma de Reguladores		
	Reforma de Religadores		
	Reforma de Painéis de religadores		
<b>Operação</b>	Gestão da Carteira de Obras		Execução das obras
	Execução de Obra Programada	Araçatuba   Avaré   Botucatu	
	Execução de Obra Emergencial	Campinas   Itapetininga   Marília   Piracicaba   Salto   SJ do Rio Pardo   São Roque   Valinhos	
	Execução de Obra - C4		
	Execução de Obra - Poda		
	Execução de Obra de Mercado		
	Execução de Obra de Iluminação Pública		

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 24 de 26
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	---------------------

	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimento
	<b>Área:</b> SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	<b>Título do Documento:</b> Manual do SGI - CPFL Serviços


**Anexo 3:** Organograma do escopo certificado da CPFL Serviços.



**Anexo 4:** Estrutura complementar dos documentos da CPFL Serviços.



<b>N.Documento:</b> 150020	<b>Categoria:</b> Tático	<b>Versão:</b> 2.0	<b>Aprovado por:</b> EDUARDO DOS SANTOS SOARES	<b>Data Publicação:</b> 01/01/2024	<b>Página:</b> 25 de 26
-------------------------------	-----------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SERE-GERENCIA SERVICOS RECUPERACAO EQUIP
	Título do Documento: Manual do SGI - CPFL Serviços

## 14. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 14.1 Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Serviços	SERE	Camila Bruzolato Luvezuti
CPFL Serviços	ISO	Mariana Clara De Lima Andreoli
CPFL Renováveis	SBEM	Patrícia Verdolin

### 14.2 Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
-	-	Emissão Inicial. Integração dos Manuais do SGI da Reformadora e das Bases CCM.
1.0	09/11/23	Revisão das referências aos GED's de Elaboração e Validação de Projetos e Programação e Medição de Obras.

N.Documento: 150020	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: EDUARDO DOS SANTOS SOARES	Data Publicação: 01/01/2024	Página: 26 de 26
------------------------	----------------------	----------------	---	-----------------------------------	------------------------