



**SANTA
MARIA**

GUIA DA GESTÃO

Elaborado	Aprovado		Código
Coordenação da Qualidade	Assessor de Diretoria		GUIA I
Data Elaboração	Revisão	Data Revisão	Reaprovação
03/07/2017	10	18/11/2024	NOV/2027

1. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

1.1. Organização e seu contexto

Estabelecida como Organização atuante no segmento de distribuição de energia elétrica a **EMPRESA LUZ E FORÇA SANTA MARIA – ELFSM** detém contrato concessão firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica para prestação de serviços e atendimento às demandas de onze municípios da Região Noroeste do estado do Espírito Santo.

Focada na sua visão, missão e valores a **ELFSM** tem procurado continuamente manter e aprimorar seu sistema de gestão no sentido de assegurar a continuidade do seu negócio, identificando e determinando questões externas e internas pertinentes para o seu propósito e direcionamento estratégico.

Questões externas e internas pertinentes foram determinadas através de um Planejamento Estratégico com horizonte de cinco anos.

Informação documentada relacionada:

✚ Plano de Negócios



Visão:

- SER RECONHECIDA COMO A MELHOR DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA DO BRASIL.

Missão:

- LEVAR ENERGIA ELÉTRICA COM QUALIDADE A TODOS OS CANTOS E PARA TODA SOCIEDADE.

Valores:

- ÉTICA: Agir respeitando as regras e preceitos morais dos indivíduos e da sociedade.
- TRANSPARÊNCIA: Clareza no relacionamento com seus clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e demais integrantes da sociedade.
- SEGURANÇA: Zelar pela vida como bem maior.
- COMPETÊNCIA: Dispor de profissionais qualificados trabalhando em equipe, buscando a excelência na prestação dos serviços.
- COMPROMETIMENTO: Compromisso em contribuir com o desenvolvimento de todos os setores da sociedade.
- SUSTENTABILIDADE: Buscar a longevidade do negócio incluindo diretrizes de responsabilidade social e ambiental.

Propósito: Ser a energia que impulsiona vidas e negócios - PARCEIRA | CONFIÁVEL | SUSTENTÁVEL

1.2. Necessidades e expectativas das partes interessadas

A **ELFSM** determina partes interessadas e suas necessidades, e ainda, monitora e analisa criticamente informações sobre essas partes interessadas e seus requisitos com apoio da informação documentada:

✚ DD-SGQ-0021 - Determinação de Partes Interessadas

Necessidades das partes interessadas são discutidas nas análises críticas do SGQ e necessidades de ações são planejadas conforme necessário.

Requisitos relevantes que se configuram como riscos para o propósito e direcionamento estratégico na Organização são considerados como entrada para análise de contexto e abordagem de riscos e oportunidades.

1.3. Escopo do sistema de gestão da qualidade

Os limites de aplicabilidade do sistema de gestão da qualidade da **ELFSM** (alcance) foram estabelecidos considerando o Contexto Organizacional, principais Partes Interessadas envolvidas e produtos e serviços da Organização, tal conjunto originaram o escopo:

Distribuição de energia elétrica para os municípios de Colatina, Águia Branca, Alto Rio Novo, Governador Lindenberg, Marilândia, Pancas, Santa Teresa, São Domingos do Norte, São Gabriel da Palha, São Roque do Canaã e Vila Valério no Estado do Espírito Santo, incluindo serviços de construção de redes elétricas, operação de subestações, manutenção de redes elétricas, análise técnica/aferição de medidores de energia elétrica e atendimento ao consumidor por Agências e Call Center.

Coleta de dados, apuração e entrega dos indicadores comerciais (qualidade do atendimento comercial e qualidade do atendimento telefônico) e técnicos individuais e coletivos (DEC, DIC, DICRI, DMIC, FEC e FIC), referentes ao fornecimento de energia elétrica e processo de medição, coleta dos dados, apuração dos indicadores e das compensações relacionadas à tensão em regime permanente, conforme estabelecido pelos órgãos regulamentadores e fiscalizadores, nas modalidades eventual, amostral e permanente.

Atendimento e tratamento de reclamações de consumidores em primeira instância e Ouvidoria, conforme estabelecido pelos órgãos regulamentadores e fiscalizadores.

Dentre todos os requisitos do padrão normativo ISO 9001:2015 a **ELFSM** considera como não aplicável ao seu escopo apenas o requisito relacionado à Validação dos Processos para Produção e Provisão de Serviço previsto em 8.5.1, letra f. Justificativa para tal exclusão:

A empresa não possui serviços onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento e medição subsequente. Todo serviço realizado é inspecionado e testado antes da entrega para o consumidor. A empresa definiu as competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade dos serviços e os qualificou dentro das normas exigidas pelo setor elétrico.

1.4. Sistema de gestão da qualidade e seus processos

A **ELFSM** estabeleceu, implementou, mantém e tem procurado melhorar continuamente seu sistema de gestão da qualidade apoiado nos processos identificados e estabelecidos em consonância com o alcance de seu escopo.

No estabelecimento dos processos foram consideradas as principais entradas e saídas requeridas/esperadas, estabelecimento de monitoramentos e medições, determinação de recursos necessários, atribuição de responsabilidades e autoridades, estabelecimento de metodologia para abordar riscos e oportunidades inerentes e determinação de interação.

Para apoio no mapeamento de processos, bem como, desdobramento das respectivas entradas, riscos e saídas a empresa faz uso do DD-SGQ-0053 - Inventário de Processos.

Os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade estão documentados através das informações documentadas denominadas:

✦ **DD-SGQ-0022 - Mapeamento de Processos do SGQ**

✦ **DD-SGQ-0053 - Inventário de Processos**

2. LIDERANÇA

2.1. Liderança, comprometimento e foco no cliente.

A Alta Direção da **ELFSM** compromete-se em:

- Prestar contas pela eficácia do SGQ;
- Estabelecer e manter política e objetivos da qualidade compatíveis com contexto e direcionamento estratégico da Organização;
- Assegurar a integração dos requisitos do SGQ nos processos de negócio da Organização;
- Assegurar o uso da abordagem de processos e mentalidade de risco;
- Assegurar a disponibilidade de recursos necessários para SGQ;
- Propagar a importância de se ter uma gestão da qualidade eficaz e necessidade de estar em conformidade com os requisitos do SGQ;
- Assegurar que o SGQ alcance os resultados planejados;
- Engajar, dirigir e apoiar seu pessoal a contribuir para a eficácia do SGQ;
- Assegurar que os requisitos dos clientes, estatutários e regulamentares pertinentes sejam entendidos e atendidos com foco permanente no cliente;

- Assegurar que riscos relacionados à conformidade dos produtos e serviços sejam determinados; e
- Focar permanentemente na manutenção e aumento da satisfação dos clientes.

Continuamente temas pertinentes são monitorados pela Alta Direção com apoio da informação documentada:

✚ **DD-SGQ-0023 - Painel de Bordo do Gestor**

Informação documentada não substitui análise global do SGQ conforme previsto em seção 6 deste GUIA.

2.2. Política

A Alta Direção estabeleceu, implementou e mantém uma Política da Qualidade levando em consideração os propósitos e contexto no qual a **ELFSM** está inserida.

Tal Política foi estruturada de maneira a apoiar direcionamento estratégico e possibilitar o estabelecimento dos Objetivos da Qualidade.

Fazem parte desta política compromissos pilares no atendimento aos requisitos aplicáveis ao negócio (relação com as necessidades de partes interessadas) e melhoria contínua do SGQ.

Para garantir a compreensão da Política a Alta Direção a **ELFSM** realiza as seguintes atividades:

- Divulgação junto a todos os seus colaboradores;
- Treinamentos específicos;
- Reunião de Análise Crítica do Sistema da Qualidade; e,
- Quaisquer outros eventos que possam promover a compreensão da referida Política.

Para público externo a política é divulgada através do site e quadros disponíveis em postos de atendimento da **ELFSM**.

Nas atividades de Análise Crítica do Sistema da Qualidade pela Direção são avaliadas as necessidades de mudanças na Política da Qualidade em função de sua contínua adequação.

Declaração documentada da Política da Qualidade:

A **Empresa Luz e Força Santa Maria** realiza distribuição de energia elétrica e busca excelência no fornecimento de seus serviços comprometendo-se a:

- Melhorar continuamente os serviços de distribuição de energia elétrica e processo de tratamento de reclamações dos consumidores através da aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como, implementar ações voltadas para melhoria contínua deste sistema;
- Buscar a permanente satisfação dos consumidores;
- Atuar em conformidade com requisitos aplicáveis ao negócio;
- Garantir aos órgãos reguladores e fiscalizadores a confiabilidade dos indicadores da qualidade do fornecimento de energia elétrica (comerciais e técnicos);
- Buscar permanentemente a sustentabilidade do negócio.

Aprovação	Data	Revisão	Data Reaprovação
Henrique Barbieri Coutinho	30-Jul-20	01	Nov-2023

2.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

Papéis pertinentes dentro da **ELFSM** estão definidos e alinhados conforme o Organograma (anexo I) deste GUIA, informação documentada relacionada:

📌 Organograma da Empresa Luz e Força Santa Maria

Responsabilidades e autoridades organizacionais para papéis pertinentes na **ELFSM** estão definidas ao longo da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e em específico nas Definições de Cargos, e ainda, na seção 5.3 do Manual da Qualidade de Tratamento de Reclamações que é parte integrante deste sistema de gestão.

📌 Definição de Cargos

📌 MQ 0002 - Manual da Qualidade - Tratamento de Reclamações

Responsabilidades e autoridades e suas inter-relações são comunicadas no ato da contratação (período de integração).

3. PLANEJAMENTO

3.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

Riscos e oportunidades na **ELFSM** estão sendo abordados em dois momentos no planejamento do sistema de gestão da qualidade, sendo: nível estratégico considerando contexto da organização e necessidades de partes interessadas e em nível de operacionalização dos processos, no segundo caso em especial, para assegurar uma visão preventiva no planejamento e execução do sistema, planejamento e resultados da implementação são mantidos através das informações documentadas:

- ✦ **Plano De Negócios**
- ✦ **Matriz de Riscos, Oportunidades e Controles - DD-SGQ-0052.**
- ✦ **Instrução Normativa de Administração de Riscos Corporativos da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A – IN 03**
- ✦ **Política de Administração de Riscos Corporativos – PL 03**
- ✦ **PGQ 9.2-03 - Compliance, Riscos e Controles Internos**
- ✦ **IN. 02 - Instrução Normativa de Controles Internos**
- ✦ **PGQ 7.1-12 - Plano de Manejo de Vegetação**
- ✦ **PGQ 7.4-01 - Plano de Contingência e Comunicação**

3.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

A **ELFSM** estabeleceu um conjunto de objetivos nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o sistema de gestão da qualidade, tais objetivos são mantidos através da informação documentada:

- ✦ **DD-SGQ-0004 - Mapa de Controle de Indicadores da Qualidade**

3.3. Planejamento de mudanças

A **ELFSM** estabeleceu um processo para gerenciar mudanças necessárias para o sistema de gestão, isso inclui mudanças para produção e provisão de serviços (vide seção 5 deste GUIA) além das mudanças no planejamento do SGQ, todo planejamento previsto em processo estruturado foi estabelecido de forma assegurar que potenciais consequências sejam analisadas antes da efetiva mudança, bem como, o planejamento de recursos e alocação de responsabilidades e autoridades para lidar com mudanças

sejam devidamente definidos. A gestão de mudanças é apoiada pela informação documentada:

✚ **PGQ 8.5-25 - Procedimento para Gestão de Mudanças**

4. APOIO

4.1. Recursos

Os recursos necessários para manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da **ELFSM** são gerenciados basicamente através:

No âmbito de pessoas (recursos humanos)

- MAPEAMENTO DE PROCESSOS DO SGQ - Determinação de gestores e facilitadores para operação e controle dos processos;
- ORGANOGRAMA - Alinhamento de pessoal;
- DEFINIÇÃO DE FUNÇÕES - Estabelecimento de responsabilidades e autoridades para pessoal, e ainda, competências diversas requeridas para pessoal com potencial para afetar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão;
- PROCESSOS DE RECRUTAMENTO/SELEÇÃO; TREINAMENTO E GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL - Avaliações de desempenho; treinamentos e gestão do conhecimento organizacional;

Informações documentadas relacionadas:

✚ **DD-SGQ-0022 - Mapeamento de Processos Do SGQ**

✚ **Organograma da Empresa Luz e Força Santa Maria SA**

✚ **Definição de Funções**

✚ **MP 7.2-01 - Recrutamento e Seleção**

✚ **MP 7.2-02 - Treinamento e Desenvolvimento**

✚ **PGQ 7.2-03 - Administração do Departamento de Pessoal**

✚ **DD-SGQ-0017 - Mapeamento das Competências Comportamentais**

✚ **DD-SGQ-0009 - Programa Anual de Treinamento**

✚ **DD-SGQ-0025 - Matriz de Conhecimento Organizacional**

No âmbito de equipamentos de processos (recursos de infraestrutura)

- MAPEAMENTO DE PROCESSOS DO SGQ - Determinação de infraestrutura necessária para operação dos processos (espaços físicos, máquinas, ferramentas, software, recursos de monitoramento e medição);

- PROCESSOS DE CALIBRAÇÃO EXTERNA E VERIFICAÇÃO INTERNA PARA RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO - Estabelecimento de rotinas de controles;
- PROCESSOS DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS E EQUIPAMENTOS DE PROCESSOS - Inspeções de subestações; inspeções de redes; manutenções de redes; e manutenção de veículos;
- PROCESSOS DE TI E PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO - Rotinas de backup, segurança das informações e gestão própria de software;
- PROCESSOS DE APOIO A ADMINISTRAÇÃO DO NEGÓCIO - Rotinas contábeis, financeiras e outras administrativas de apoio;
- PROCESSOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS - Provisão de recursos como saídas para ameaças identificadas no âmbito de melhoria da infraestrutura;

Informações documentadas relacionadas:

- ✚ **DD-SGQ-0022 - Mapeamento de Processos do SGQ**
- ✚ **MP 7.1-01 - Inspeção de Redes e Subestações**
- ✚ **MP 7.1-02 - Manutenção de Frota**
- ✚ **PGQ 7.1-03 - Controle de Frotas**
- ✚ **MP 7.1-04 - Backup e Serviços de Infraestrutura**
- ✚ **MP 7.1-05 - Avaliação de Recurso de Monitoramento e Medição**
- ✚ **MP 7.1-06 - Verificação de Voltímetros**
- ✚ **PGQ 7.1-07 - Administração do Financeiro**
- ✚ **PGQ 7.1-08 - Administração da Contabilidade**
- ✚ **PGQ 7.1-09 - Administração do Acervo Documental**
- ✚ **PGQ 7.1-10 - Secretariado**

No âmbito do controle do ambiente para operação dos processos

- MAPEAMENTO DE PROCESSOS DO SGQ - Determinação de ambiente necessário para operação dos processos;

Informações documentadas relacionadas:

- ✚ **DD-SGQ-0022 - Mapeamento de Processos do SGQ**
- ✚ **DD-SGQ-0042 - Inventário de Processos**

A suficiência dos recursos gerenciados conforme informações documentadas acima são discutidos continuamente pela Alta Direção da **ELFSM** através das reuniões de análise crítica.

4.2. Competência

A **ELFSM** determinou as competências necessárias para pessoal com potencial para afetar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão através da informação documentada:

✦ Definição De Funções (Sism-Rh)

Onde necessário são tomadas ações para sanar gaps indentificados durante o gerenciamento de contratações e competências. Colaboram com o gerenciamento de competências as informações documentadas:

✦ MP 7.2-01 - Recrutamento e Seleção

✦ MP 7.2-02 - Treinamento e Desenvolvimento

✦ PGQ 7.2-03 - Administração do Departamento de Pessoal

✦ DD-SGQ-0017 - Mapeamento das Competências Comportamentais

✦ DD-SGQ-0009 - Programa Anual de Treinamento

✦ DD-SGQ-0025 - Matriz de Conhecimento Organizacional

4.3. Conscientização

São adotadas pela **ELFSM** medidas continuadas de conscientização para pessoas que realizam trabalho em seu nome e sob seu controle, objetivando conscientização quanto as implicações de não estar operando conforme os requisitos do SGQ.

Ferramentas de conscientização para colaboradores próprios:

- Disponibilização do Código de Conduta Ética e Integridade;
- Treinamentos introdutórios e on the job (procedimentos de áreas de atuação, políticas e objetivos do SGQ); e
- Treinamentos para sanar gaps identificados nas avaliações de desempenho.

Para os provedores externos (terceiros que trabalham sob controle da Organização):

- Cláusulas contratuais específicas;

- Aplicação de avaliações de desempenho com penalidades para desvios em relação a qualidade, meio ambiente e saúde e segurança;
- Treinamento sobre o Código de Conduta Ética e Integridade.

Informações documentadas relacionadas:

✚ **Código de Conduta Ética e Integridade;**

4.4. Comunicação

Rotinas de comunicações pertinentes para o sistema de gestão da **ELFSM** estão definidas através:

✚ **DD-SGQ-0026 - Rotinas de Comunicação**

Informação documentada tem como objetivo determinar os temas relevantes a serem comunicados, público a ser alcançado, meios de comunicação e quando comunicação deve ser disparada.

4.5. Informação documentada

A **ELFSM** estabeleceu uma composição básica de documentação para seu sistema de gestão, considerando seu porte, produtos e serviços, complexidade dos seus processos e a competência do seu pessoal.

O gerenciamento das informações documentadas como parte desta estrutura é pautado em:

✚ **PGQ 7.5-01 - Controle de Informação Documentada**

✚ **DD-SGQ-0008 - Mapa de Controle de Documentos de Origem Interna**

✚ **DD-SGQ-0012 - Mapa de Controle de Documentos de Origem Externa**

✚ **DD-SGQ-0050 - Controle de Registros da Governança Corporativa**

✚ **DD-SGQ-0043 - Mapa de Controle de Documentos de Origem Interna - Governança Corporativa**

5. OPERAÇÃO

5.1. Planejamento e controles operacionais

Considerando seu contexto (segmento de distribuição de energia elétrica com regulamentações a serem seguidas em atendimento a concessão da Agência Nacional de Energia Elétrica) a **ELFSM** mantém pré-estabelecida uma sistemática básica/padrão

para planejamento e controle dos seus processos de provisão de produtos e serviços, que inclui:

- Determinação dos requisitos para os produtos e serviços: Resoluções Aneel aplicáveis; Projeto/Desenvolvimento; Norma de Fornecimento de Energia Elétrica; e normas brasileiras (NBRs) relacionadas ao setor elétrico;
- Estabelecimento de critérios para os processos, bem como, para aceitação dos produtos e serviços executados: Especificações (procedimentos e mapas de processos);
- Determinação de recursos básicos para alcançar conformidade com os requisitos do produto e serviço: Mapeamento de Processos;
- Implementação de controles operacionais em conformidade com critérios estabelecidos: Registros obrigatórios no SISM e outros sistemas informatizados;
- Controle sobre informação documentada para verificação continuada das saídas do planejamento: Procedimento para controle de informação documentada;
- Implementação de processo de gerenciamento de mudanças objetivando mitigar quaisquer efeitos adversos: Procedimento para gerenciamento de mudanças; e
- Controle de processos terceirizados: Procedimento para avaliação de provedores externos e utilização de especificações/padrões da ELFSM;

Tal planejamento é apoiado basicamente pelas informações documentadas relacionadas:

- ✚ **NT-ENG-001 - Norma de Fornecimento de Energia Elétrica**
- ✚ **MP 8.3-01 - Expansão, Modificação e Manutenção do Sistema de Distribuição**
- ✚ **MP 8.3-02 - Central de Obras**
- ✚ **MP 8.5-01 - Supervisão SE'S**
- ✚ **MP 8.5-02 - Verificação de Tensão**
- ✚ **MP 8.5-03 - Ligação de Unidade Consumidora**
- ✚ **MP 8.5-04 - Desligamento de Unidade Consumidora**
- ✚ **MP 8.5-05 - Suspensão do Fornecimento de Energia**
- ✚ **MP 8.5-06 - Religação de Unidade Consumidora com Fornecimento Suspenso**
- ✚ **MP 8.5-07 - Atendimento de Ocorrência e Serviços**
- ✚ **MP 8.5-08 - Ressarcimento por Danos Elétricos**

- ✦ **PGQ 8.5-09 - Ensaio de Transformadores**
- ✦ **MP 8.5-10 - Pedido de Execução de Serviço**
- ✦ **MP 8.5-11 - Coleta de Dados e Apuração dos Indicadores da Qualidade Individuais e Coletivos**
- ✦ **MP 8.5-12 - Modificação do Padrão de Entrada**
- ✦ **MP 8.5-13 - Coleta dos Dados e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial**
- ✦ **MP 8.5-14 - Coleta dos Dados e Apuração dos Indicadores da Qualidade do Atendimento Telefônico**
- ✦ **MP 8.5-15 - Solicitação de Atendimento de Energia Elétrica e/ou Modificação de Rede**
- ✦ **MP 8.5-16 - Inspeção de Unidades Consumidoras**
- ✦ **MP 8.5-17 - Gestão de Contratação de Energia Elétrica**
- ✦ **MP 8.5-18 - Parcelamento**
- ✦ **MP 8.5-19 - Coleta de Leituras**
- ✦ **PGQ 8.5-20 - Carga e Descarga do PDA**
- ✦ **PGQ 8.5-21 - Faturamento de Conta de Energia**
- ✦ **PGQ 8.5-22 - Integração Convênios e Bancos**
- ✦ **PGQ 8.5-23 - Baixa de Pagamento de Conta Energia**
- ✦ **PGQ 8.5-24 – Arrecadação**
- ✦ **MP 8.5-26 - Atendimento ao Consumidor**
- ✦ **MP 8.5-27 - Registro e Identificação de Equipamentos**
- ✦ **MP 8.5-28 - Garantia da Integridade dos Equipamentos**
- ✦ **MP 8.5-29 - Emissão e Aprovação de Relatórios de Ensaios**
- ✦ **MP 8.5-30 - Garantia da Rastreabilidade Metrológica**
- ✦ **MP 8.5-31 - Recebimento, Manuseio e Armazenamento de Itens de Ensaio**
- ✦ **MP 8.5-33 - Inspeção Visual, Geral e Correspondência ao Modelo Aprovado**
- ✦ **MP 8.5-34 - Ensaios de Marcha em Vazio e Registrador**
- ✦ **MP 8.5-36 - Determinação da Incerteza de Medição**
- ✦ **MP 8.5-37 - Ensaio de Exatidão Mesa Precision Lab**
- ✦ **MP 8.5-39 - Ensaio de Marcha em Vazio e Exame do Registrador Mesa Precision Lab**

- ✦ **MP 8.5-40 - Operação do Sistema Integrado Santa Maria**
- ✦ **MP 8.5-41 – Regulação**
- ✦ **MP 8.5-42 - Medição Amostral Permanente**
- ✦ **MP 8.5-43 - Atendimento ao Consumidor Grupo A**
- ✦ **MP 8.5-44 - Pós Operação – Revisão de Ocorrências e Operações no Sistema de Distribuição de Energia**
- ✦ **MP 8.5-45 -Ensaio de Exatidão, Marcha em Vazio e Registrador - APPLIED PRECISION**

5.2. Requisitos para produtos e serviços

5.2.1. Comunicação com o cliente

A **ELFSM** adota os seguintes meios para comunicação eficaz com seus consumidores:

- Atendimento pessoal através das Agências de Atendimento;
- Atendimento Telefônico
- Portal;
- WhatsApp;
- App

Tais meios asseguram a comunicação efetiva sobre:

- Informações relativas aos serviços ofertados;
- Tratamento a consultas, pedidos, contratos e necessidades de mudanças; e
- Retroalimentação do consumidor em relação as suas consultas e manifestações, incluindo o tratamento de reclamações.

Em atendimento a resolução da Agência Nacional de Energia Elétrica a **ELFSM** implementou, mantém e busca continuamente melhorar seu processo de tratamento de reclamações através do atendimento as reclamações de consumidores em primeira e instâncias superiores, o processo de tratamento de reclamações foi implementado seguindo as diretrizes da ABNT NBR ISO 10002. O gerenciamento do tratamento de reclamações é apoiado pelas informações documentadas:

- ✦ **MQ 0002 - Manual da Qualidade - Tratamento de Reclamações.**
- ✦ **PGQ 8.2-01 - Tratamento das Solicitações de Ouvidoria;**

5.2.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Requisitos para produtos e serviços ofertados pela **ELFSM** estão determinados pelas resoluções da Agência Nacional de Energia Elétrica que regulamentam a prestação de

serviços e por sua Norma de Fornecimento de Energia Elétrica estabelecida em consonância com tais resoluções e normas brasileiras (NBRs).

5.2.3. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços e Mudanças de requisitos para produtos e serviços

As demandas provenientes de consumidores são confrontadas com os requisitos determinados pelas resoluções que regulamentam o setor elétrico e norma de fornecimento de energia elétrica inicialmente no Atendimento Comercial (entrada para novos pedidos) e posteriormente pelo Departamento de Engenharia.

O sistema informatizado da **ELFSM** estabelece diretrizes para cadastros de pedidos para atendimento, tais pedidos só são processados mediante ao lançamento das informações pertinentes ao tipo de serviço requisitado pelo consumidor.

Tal sistema é pré-formatado com base nas obrigações contidas nas resoluções e necessárias para análise e atendimento posterior pelo Departamento de Engenharia.

Pedidos atendidos, ou seja, aqueles em que a **ELFSM** assumiu o compromisso de fornecimento, incluindo as informações que foram consideradas antes do processamento do pedido, e ainda, qualquer alteração em pedido são mantidos como informações documentadas no sistema informatizado.

As informações documentadas abaixo detalham os processos de atendimento:

✚ MP 8.5-26 - Atendimento ao Consumidor

✚ MP 8.5-15 - Solicitação de Atendimento de Energia Elétrica e/ou Modificação de Rede

5.3. Projeto e desenvolvimento

Rotinas de projeto na **ELFSM** estão determinadas através do:

✚ MP 8.3-01 - Expansão, Modificação e Manutenção do Sistema de Distribuição

5.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

Na **ELFSM** os critérios para avaliar, selecionar, monitorar e reavaliar provedores externos estão determinados através dos processos de Aquisição (MP 8.4-02) e Verificação do Produto/Serviço Adquirido (MP 8.4-03 e MP 8.4-01), modelos são aplicados em processos, produtos e serviços providos externamente.

Os processos e serviços adquiridos externamente (serviços de provedores externos destinados a incorporação nos produtos e serviços da ELFSM; serviços providos diretamente para clientes por provedores externos em nome da ELFSM; e processo ou parte de um processo provido por um provedor externo como resultado de uma decisão da ELFSM) são controlados seguindo sistemáticas planejadas nas especificações/padrões:

- ✚ **PGQ 8.5-24 - Arrecadação**
- ✚ **PGQ 8.5-23 - Baixa de Pagamento de Conta Energia**
- ✚ **PGQ 8.5-20 - Carga e Descarga do PDA**
- ✚ **PGQ 8.5-22 - Integração Convênios e Bancos**
- ✚ **PGQ 8.5-21 - Faturamento de Conta de Energia**
- ✚ **MP 8.5-19 - Coleta de Leituras**
- ✚ **MP 8.4-01 - Controle de Provedores Externos**
- ✚ **MP 8.3-01 - Expansão, Modificação e Manutenção do Sistema de Distribuição**
- ✚ **MP 8.3-02 - Central de Obras**

Os mesmos padrões são considerados quando processo e/ou serviço é realizado em sua totalidade por equipe própria da **ELFSM**.

Na **ELFSM** são providos externamente (processos/serviços):

- Limpeza de Faixas e Redes Elétricas;
- Construção Civil;
- Construção de Redes Elétricas;
- Topografia;
- Projetos de Redes Elétricas;
- Coleta de Leitura de Medidores;
- Arrecadação de Contas de Energia.

Materiais e insumos para incorporação ao produto final são verificados a cada entrega seguindo processo MP 8.4-03 - VERIFICAÇÃO DE AQUISIÇÃO DE MATERIAIS DE PROVEDORES, anormalidades são registradas servindo como base para desempenho e reavaliação futura.

Os requisitos para fornecimento são determinados através das Ordens de Compra e/ou Contratos de Fornecimento conforme **MP 8.4-02 – AQUISIÇÃO** e **MP 8.4-05 - Gestão de Contratos**.

Caso a **ELFSM** necessite visitar as instalações dos provedores externos uma comunicação formal é feita por e-mail.

5.5. Produção e provisão de serviço

5.5.1. Controle de produção e de provisão de serviço

Para controle da produção e provisão de serviços a **ELFSM** disponibiliza as seguintes informações documentadas:

- ✦ **NT-ENG-001 - Norma de Fornecimento de Energia Elétrica**
- ✦ **MP 8.3-01 - Expansão, Modificação e Manutenção do Sistema de Distribuição**
- ✦ **MP 8.3-02 - Central de Obras**
- ✦ **MP 8.5-01 - Supervisão SE'S**
- ✦ **MP 8.5-02 - Verificação de Tensão**
- ✦ **MP 8.5-03 - Ligação de Unidade Consumidora**
- ✦ **MP 8.5-04 - Desligamento de Unidade Consumidora**
- ✦ **MP 8.5-05 - Suspensão do Fornecimento de Energia**
- ✦ **MP 8.5-06 - Religação de Unidade Consumidora com Fornecimento Suspenso**
- ✦ **MP 8.5-07 - Atendimento de Ocorrência e Serviços**
- ✦ **MP 8.5-08 - Ressarcimento por Danos Elétricos**
- ✦ **PGQ 8.5-09 - Ensaio de Transformadores**
- ✦ **MP 8.5-10 - Pedido de Execução de Serviço**
- ✦ **MP 8.5-11 - Coleta de Dados e Apuração dos Indicadores da Qualidade Individuais e Coletivos**
- ✦ **MP 8.5-12 - Modificação do Padrão de Entrada**
- ✦ **MP 8.5-13 - Coleta dos Dados e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial**
- ✦ **MP 8.5-14 - Coleta dos Dados e Apuração dos Indicadores da Qualidade do Atendimento Telefônico**

- ✦ **MP 8.5-15 - Solicitação de Atendimento de Energia Elétrica e/ou Modificação de Rede**
- ✦ **MP 8.5-16 - Inspeção de Unidades Consumidoras**
- ✦ **MP 8.5-17 - Gestão de Contratação de Energia Elétrica**
- ✦ **MP 8.5-18 - Parcelamento**
- ✦ **MP 8.5-19 - Coleta de Leituras**
- ✦ **PGQ 8.5-20 - Carga e Descarga do PDA**
- ✦ **PGQ 8.5-21 - Faturamento de Conta de Energia**
- ✦ **PGQ 8.5-22 - Integração Convênios e Bancos**
- ✦ **PGQ 8.5-23 - Baixa de Pagamento de Conta de Energia**
- ✦ **PGQ 8.5-24 – Arrecadação**
- ✦ **MP 8.5-26 - Atendimento ao Consumidor**
- ✦ **MP 8.5-27 - Registro e Identificação de Equipamentos**
- ✦ **MP 8.5-28 - Garantia da Integridade dos Equipamentos**
- ✦ **MP 8.5-29 - Emissão e Aprovação de Relatórios De Ensaio**
- ✦ **MP 8.5-30 - Garantia da Rastreabilidade Metrológica**
- ✦ **MP 8.5-31 - Recebimento, Manuseio e Armazenamento de Itens de Ensaio**
- ✦ **MP 8.5-33 - Inspeção Visual, Geral e Correspondência ao Modelo Aprovado**
- ✦ **MP 8.5-34 - Ensaio de Marcha em Vazio e Registrador**
- ✦ **MP 8.5-36 - Determinação da Incerteza de Medição**
- ✦ **MP 8.5-37 - Ensaio de Exatidão Mesa Precision Lab**
- ✦ **MP 8.5-39 - Ensaio de Marcha em Vazio e Exame do Registrador Mesa Precision Lab**
- ✦ **MP 8.5-40 - Operação do Sistema Integrado Santa Maria**
- ✦ **MP 8.5-41 – Regulação**
- ✦ **MP 8.5-42 - Medição Amostral Permanente**
- ✦ **MP 8.5-45 - Ensaio de Exatidão, Marcha em Vazio e Registrador - APPLIED PRECISION**

5.5.2. Identificação e rastreabilidade

Todo serviço realizado pela **ELFSM** ao ser inserido no **SISM – Sistema Integrado Santa Maria** recebe um número de atendimento passivo de monitoramento e identificação durante e após a realização do serviço.

5.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Na **ELFSM** entende-se como propriedade de clientes os padrões elétricos com seus medidores de energia (unidade consumidora), transformadores para ensaios elétricos e dados pessoais dos consumidores cadastrados como parte do processo de atendimento as demandas comerciais.

Toda propriedade do cliente é utilizada de maneira adequada para evitar qualquer tipo de dano ou perda.

Se qualquer propriedade do consumidor for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, o mesmo é informado através de e-mail e/ou carta documentada.

5.5.4. Preservação

A preservação de produtos incorporados na prestação de serviços é realizada através conforme orientações contidas na informação documentada:

✚ MP 8.4-04 - Gestão de Armazenamento e Distribuição de Materiais

5.5.5. Atividades de pós-entrega

5.5.6. As atividades de pós-entrega associadas aos serviços fornecidos pela **ELFSM** são regulamentadas por resoluções da Agência Nacional de Energia Elétrica, são seguidos rigorosamente requisitos para:

- Faturamento dos serviços conforme sistema tarifário;
- Atendimento as demandas de ocorrências por falta de energia;
- Devoluções relacionadas ao processo de coleta de dados, apuração e entrega dos indicadores comerciais (qualidade do atendimento comercial e qualidade do atendimento telefônico) e técnicos individuais e coletivos (DIC, FIC, DMIC, DICRI, DEC e FEC), referentes ao fornecimento de energia elétrica;
- Ressarcimento por danos elétricos;
- Verificação de tensão;

- Retroalimentação referente a reclamações de 1ª e 2ª instâncias (vide 5.2.1 deste GUIA).

5.5.7. Controle de mudanças

A **ELFSM** estabeleceu um processo para gerenciar as mudanças necessárias ao sistema de gestão, todo planejamento previsto em processo foi estabelecido de forma assegurar que potenciais consequências sejam analisadas antes da efetiva mudança, planejamento de recursos para efetiva mudança e alocação de responsabilidades e autoridades para lidar com mudanças, a gestão de mudanças é apoiada pela informação documentada:

✚ PGQ 8.5-25 - Gestão de Mudanças

5.6. Liberação de produtos e serviços

No planejamento para realização dos serviços expressos através das informações documentadas que compõem o SGQ (mapas de processo e procedimentos) estão estabelecidas as rotinas de verificação dos serviços, durante a realização e antes da entrega para o consumidor, tal medida é prevista tanto para serviços conexos a distribuição de energia em sua essência (ligação, aumento de carga, verificação de tensão, etc), como para uma gama de outros serviços que complementam a estrutura do negócio como um todo (indicadores comerciais/técnicos e tratamento das reclamações).

A retenção das informações documentadas que asseguram a rastreabilidade e evidenciam atendimento aos critérios de aceitação para os serviços é mantida através dos sistemas informatizados utilizados pela **ELFSM**, em especial o SISM e outros utilizados pela Engenharia.

5.7. Controle de saídas não conformes

Saídas não conformes da **ELFSM** são controladas conforme estabelecido na informação documentada:

✚ PGQ 8.7-01 - Controle de Saídas Não Conformes

6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

6.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

Na **ELFSM** as rotinas de monitoramento, medição, análise e avaliação dos resultados compreendem tanto processos operacionais como aqueles que dão suporte as operações, são estabelecidos monitoramentos e medições com base na criticidade e importância das atividades, seja por determinação da Alta Direção em acordo com o corpo Gestor ou por determinação de alguma parte interessada, em especial no segundo caso a Aneel.

Ações foram planejadas de forma assegurar que as saídas do planejamento e execução sejam medidas e analisadas e tomadas as devidas ações quando resultados se apresentarem de forma não satisfatória, tais ações englobam além do estabelecimento de monitoramentos e medições através de indicadores como também implementação de auditorias internas e análises críticas do desempenho do sistema de forma global, ou seja, em todas as suas vertentes.

Basicamente rotinas de monitoramento, medição, análise e avaliação estão planejadas através das informações documentadas:

- ✦ **MP 9.3-02 - Análise Crítica Pela Direção**
- ✦ **DD-SGQ-0004 - Mapa de Controle de Indicadores da Qualidade**
- ✦ **MP 9.1-02 - Satisfação de Consumidor**
- ✦ **PGQ 9.2-02 - Auditoria Interna**

7. MELHORIA

A **ELFSM** tem procurado melhorar continuamente a eficácia do seu sistema de gestão da qualidade. São consideradas como entradas para o processo de melhoria contínua as saídas das avaliações de desempenho conforme seção anterior, e ainda, em especial a **ELFSM** mantém esforço na identificação de oportunidades de melhoria como objetivo permanente da qualidade. É mantido ainda um processo para tratar não conformidades e aplicar ações corretivas que visam também o aperfeiçoamento do SGQ, tal processo é planejado através da informação documentada:

- ✦ **PGQ 10.2-01 - Tratamento de Não Conformidades**
- ✦ **DD-SGQ-0019 - Recomendações para Melhoria**

8. LISTA DE ALTERAÇÕES

N. °	Data	Item	Natureza das alterações
01	15/05/2018	1.3	Revisão do escopo incluindo a área de atuação da Empresa.
02	07/11/2018	Capa	Alteração da Marca da ELFSM.
03	14/01/2019	1.3, 5.1, 5.5	Revisão do escopo (inclusão de análise técnica/aferição de medidores de energia elétrica) e inclusão de controles específicos do LECME (referência aos procedimentos).
04	18/02/2020	1.1, 3.1	Revisão dos métodos para determinação de questões internas e externas; Alteração na missão, visão e valores; e revisão da metodologia para abordar riscos e oportunidades.
05	30/04/2020	1.4, 4.1	Inserção do DD-SGQ-0042 - Inventário de Processos
06	30/07/2020	2.2, 4.3	Reaprovação da Política da Qualidade; Inclusão do Código de Conduta Ética e Integridade.
07	27/10/2020	1.1; 3.1; 5.2.1	Inserção do Plano de Negócios; Inserção da Matriz de Riscos e Controles, IN 03 e PL 03; Inserção de novos canais de comunicação.
08	12/04/2022	1.3	Alteração do escopo em decorrência da extensão requerida pelo Órgão Regulador, prevista no módulo 8 do PRODIST.
09	21/03/2023	Anexo I	Atualização do Organograma.
10	18/11/2024	1	Inserção do Propósito da Organização.

ANEXO I - ORGANOGRAMA

