



**SANTA
MARIA**

GUIA DA GESTÃO

Elaborado	Aprovado		Código
Coordenação da Qualidade	Superintendentes		GUIA I
Data Elaboração	Revisão	Data Revisão	Reaprovação
03/07/2017	11	01/12/2025	Dez/2028

1. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

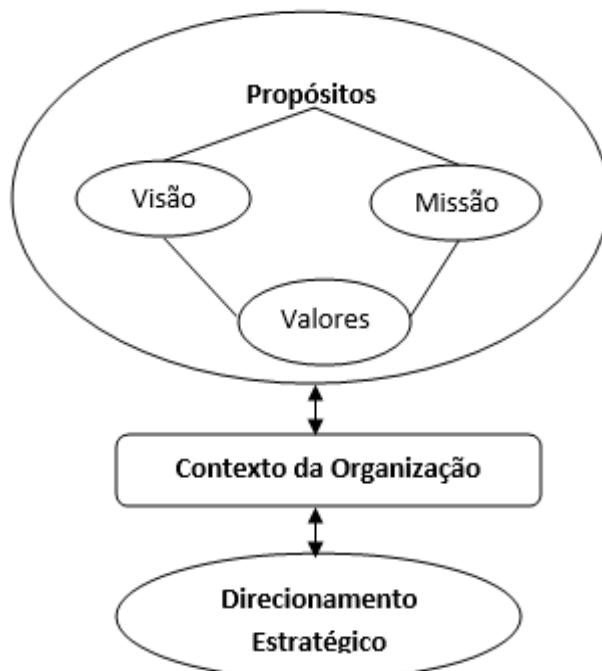
1.1. Organização e seu contexto

A EMPRESA LUZ E FORÇA SANTA MARIA S/A (**SANTA MARIA**), na condição de concessionária de distribuição de energia elétrica, atua com base no Contrato de Concessão celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), nos termos da legislação setorial vigente. A Companhia é responsável pela execução das atividades integrantes do serviço público de distribuição, observando os padrões de continuidade, qualidade e eficiência estabelecidos pelo arcabouço regulatório, abrangendo os onze municípios que compõem sua área de concessão, situada na Região Noroeste do Estado do Espírito Santo.

Em conformidade com os princípios da gestão da qualidade e orientada por sua visão, missão e valores, a **SANTA MARIA** mantém o compromisso de aprimorar continuamente seu Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando a sustentabilidade e a melhoria de seus processos. Nesse sentido, a organização estabelece e atualiza, de forma sistemática, a identificação e a análise das questões internas e externas que possam afetar sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos e de atender aos requisitos aplicáveis.

A determinação dessas questões pertinentes foi realizada por meio de um processo estruturado de Planejamento Estratégico, com horizonte de cinco anos, contemplando a avaliação do ambiente organizacional e das partes interessadas relevantes, conforme preconizado pela ISO 9001:2015 para subsidiar o direcionamento estratégico e o alcance dos objetivos da qualidade. 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 **SANTA MARIA** determina as partes interessadas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade, bem como suas necessidades e expectativas relevantes. Adicionalmente, a Companhia realiza o monitoramento e a análise crítica sistemática das informações associadas a essas partes interessadas e aos seus requisitos, com suporte na informação documentada **DD-SGQ-0021 – Determinação de Partes Interessadas**.

As necessidades e expectativas identificadas são avaliadas durante as análises críticas do SGQ, sendo planejadas ações quando necessário para assegurar o atendimento aos requisitos aplicáveis.

Os requisitos relevantes que possam constituir riscos ao propósito e ao direcionamento estratégico da Organização são considerados como entradas para a análise do contexto, subsidiando a abordagem baseada em riscos e oportunidades.

1.3. Escopo do sistema de gestão da qualidade

Os limites de aplicabilidade do sistema de gestão da qualidade da **SANTA MARIA** (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 estabelecidos pela norma ISO 9001:2015, a **SANTA MARIA** considera como não aplicável ao seu escopo apenas o requisito referente à **Validação dos Processos para Produção e Provisão de Serviço**, previsto no item **8.5.1, alínea “f”**.

A **SANTA MARIA** não executa qualquer processo de produção ou provisão de serviço cujos resultados não possam ser verificados por monitoramento, medição ou avaliação subsequente. Todos os serviços prestados pela Organização são passíveis de verificação e controle por meios estabelecidos, não se caracterizando a necessidade de validação específica conforme descrito no requisito 8.5.1(f). Dessa forma, a exclusão não compromete a capacidade da empresa de assegurar a conformidade do serviço ou de atender aos requisitos dos clientes e demais partes interessadas pertinentes.

1.4. Sistema de gestão da qualidade e seus processos

A **SANTA MARIA** estabeleceu, implementou, mantém e busca melhorar continuamente seu Sistema de Gestão da Qualidade, estruturado com base nos processos definidos e alinhados ao escopo da organização.

No estabelecimento desses processos, foram consideradas as principais entradas e saídas requeridas ou esperadas, os métodos de monitoramento e medição aplicáveis, a determinação dos recursos necessários, a definição de responsabilidades e autoridades, bem como a metodologia adotada para o tratamento dos riscos e oportunidades inerentes. Também foram definidas as interações entre os processos, assegurando a coerência e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Para apoiar o mapeamento dos processos e o desdobramento de suas respectivas entradas, saídas, riscos e controles, a organização utiliza a informação documentada **DD-SGQ-0053 – Inventário de Processos**.

Os processos necessários para o funcionamento e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade estão descritos e atendidos por meio das seguintes informações documentadas:

- **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 **SANTA MARIA** 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.

2.2. Política

A Alta Direção estabeleceu, implementou e mantém uma Política da Qualidade levando em consideração os propósitos e contexto no qual a **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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 nos postos de atendimento da **SANTA MARIA**.

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
Alta Direção	06/06/2017	01

2.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

Os papéis pertinentes dentro da **SANTA MARIA** estão estabelecidos e alinhados conforme o Organograma (Anexo I) deste Guia.

As responsabilidades e autoridades associadas aos papéis organizacionais relevantes são definidas ao longo da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com destaque para as Definições de Cargos e para a Seção 5.3 do Manual da Qualidade de Tratamento de Reclamações, que integra o SGQ.

As informações documentadas relacionadas a papéis, responsabilidades e autoridades incluem:

- **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

As ações para abordar riscos e oportunidades na **SANTA MARIA** são tratadas em dois níveis dentro do planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):

- **Nível estratégico** – considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas, com foco na mitigação de riscos que possam impactar o alcance dos objetivos estratégicos e na identificação de oportunidades de melhoria contínua.
- **Nível operacional** – abordando os riscos e oportunidades nos processos individuais, de forma a garantir uma visão preventiva no planejamento e na execução das atividades do SGQ, promovendo a eficácia dos processos e a conformidade dos serviços prestados.

O planejamento e os resultados das ações implementadas para tratar riscos e oportunidades são registrados e mantidos por meio das seguintes informações documentadas:

- **Plano De Negócios**
- **DD-SGQ-0052 - Matriz de Riscos, Oportunidades e Controles**
- **IN 03 - Instrução Normativa de Administração de Riscos Corporativos**
- **PL 03 - Política de Administração de Riscos Corporativos**
- **IN. 02 - Instrução Normativa de Controles Internos**
- **PGQ 7 1-12 - Plano de Manejo de Vegetação**
- **PGQ 7.1-11 - Plano de Atendimento a Emergências**
- **PGQ 7.4-01 - Plano de Contingência e Comunicação**

3.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

A **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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 pontenciais consequencias 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 **SANTA MARIA** 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 S/A**
- ➡ **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-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 MEDAÇÃO - 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 **SANTA MARIA** através das reuniões de análise crítica.

4.2. Competência

A **SANTA MARIA** 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-0025 - Matriz de Conhecimento Organizacional**

4.3. Conscientização

São adotadas pela **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** definiu uma composição básica de documentação para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), levando em consideração seu porte, os produtos e serviços prestados, a complexidade de seus processos e a competência de seu quadro de pessoal. O gerenciamento das **informações documentadas** que compõem essa estrutura é realizado conforme as informações documentadas abaixo:

-  **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 de operação como concessionária do serviço público de **distribuição de energia elétrica**, a **SANTA MARIA** mantém pré-estabelecida uma **sistemática padrão de planejamento e controle de seus processos de provisão de produtos e serviços**, em conformidade com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, e com as regulamentações aplicáveis da **Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)**. Essa sistemática contempla:

Determinação dos requisitos para produtos e serviços

A **SANTA MARIA** define os requisitos aplicáveis com base em:

- Resoluções da ANEEL pertinentes à concessão e operação;
- Projetos e documentos de desenvolvimento;
- Norma de Fornecimento de Energia Elétrica;
- Normas brasileiras (NBRs) aplicáveis ao setor elétrico.

Estabelecimento de critérios para os processos e aceitação de produtos e serviços

São definidos critérios de execução, conformidade e aceitação por meio de:

- Procedimentos operacionais;
- Mapas de processos;
- Especificações técnicas internas.

Determinação de recursos para atender aos requisitos

A **SANTA MARIA** assegura que os recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários para a conformidade dos produtos e serviços estejam disponíveis, apoiando-se no:

- Mapeamento de processos;
- Identificação de responsabilidades e autoridades pertinentes.

Implementação de controles operacionais

São aplicados controles que assegurem a conformidade com os critérios estabelecidos, incluindo:

- Registros obrigatórios no **SISM** e em outros sistemas informatizados;
- Monitoramento contínuo de indicadores operacionais e de qualidade.

Controle sobre informação documentada

A verificação contínua das saídas do planejamento e a rastreabilidade das atividades são asseguradas por meio do:

- Procedimento para **Controle de Informação Documentada**, garantindo atualização, proteção, acesso e preservação de registros.

Gerenciamento de mudanças

Mudanças que possam impactar produtos, serviços ou processos são tratadas de forma controlada, visando a mitigação de efeitos adversos, por meio do:

- Procedimento para **Gerenciamento de Mudanças**, contemplando avaliação de impactos, aprovação e comunicação.

Controle de processos terceirizados e fornecedores externos

A **SANTA MARIA** garante que produtos e serviços fornecidos por terceiros atendam aos critérios estabelecidos por meio de:

- Procedimento para **Avaliação e Seleção de Provedores Externos**;

- Aplicação das especificações e padrões técnicos da ELFSM;
- Monitoramento contínuo do desempenho dos fornecedores.

Tal planejamento é apoiado basicamente pelas informações documentadas relacionadas abaixo:

- 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
- PGQ 7.1-13 - Habilitação de empresas prestadoras de serviços contratados pelos consumidores

5.2. Requisitos para produtos e serviços

5.2.1. Comunicação com o cliente

A **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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

A **SANTA MARIA** assegura que todos os requisitos aplicáveis aos produtos e serviços prestados sejam claros, completos e atendíveis antes de assumir compromissos com clientes ou partes interessadas.

Fontes e critérios para determinação de requisitos

Os requisitos são determinados considerando:

- **Resoluções e regulamentações da ANEEL**, que estabelecem obrigações para a prestação de serviços de distribuição de energia elétrica;
- **Norma de Fornecimento de Energia Elétrica da SANTA MARIA**, desenvolvida em conformidade com as resoluções da ANEEL e com as normas técnicas aplicáveis;
- **Normas brasileiras (NBRs)** relacionadas à qualidade, segurança e confiabilidade na prestação de serviços do setor elétrico;
- **Requisitos adicionais identificados pela organização**, essenciais para segurança, continuidade do serviço e satisfação do cliente.

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

A **SANTA MARIA** assegura que todos os pedidos dos consumidores sejam analisados quanto aos requisitos aplicáveis antes de assumir compromissos de fornecimento.

- A análise inicial é realizada pelo Atendimento Comercial e, posteriormente, pela equipe técnica, garantindo conformidade com as resoluções da ANEEL, a

Norma de Fornecimento de Energia Elétrica e demais normas técnicas aplicáveis.

- Os pedidos só são processados após o registro completo das informações pertinentes ao tipo de serviço solicitado, por meio do sistema informatizado da ELFSM, pré-configurado com base nos requisitos regulatórios.
- Todos os pedidos atendidos, informações consideradas e alterações posteriores são mantidos como informações documentadas, assegurando rastreabilidade, controle e evidência de conformidade.

As informações documentadas relacionadas:

- ➡ **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 **SANTA MARIA** estão determinadas através do:

- ➡ **MP 8.3-01 - Expansão, Modificação e Manutenção do Sistema de Distribuição**
- ➡ **MP 8.5-15 - Solicitação de Atendimento de Energia Elétrica e/ou Modificação de Rede**

5.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

Na **SANTA MARIA** os critérios para avaliar, selecionar, monitorar e reavaliar provedores externos estão determinados através dos processos do Suprimentos.

Os processos e serviços adquiridos externamente são controlados seguindo sistemáticas planejadas nas informações documentadas abaixo:

- ➡ **MP 8.4-01 - Controle de Provedores Externos**
- ➡ **MP 8.4-02 – Aquisição**
- ➡ **MP 8.4-05 - Gestão de Contratos**
- ➡ **MP 8.3-01 - Expansão, Modificação e Manutenção do Sistema de Distribuição**
- ➡ **MP 8.3-02 - Central de Obras**
- ➡ **PGQ 8.5-20 - Carga e Descarga do PDA**
- ➡ **MP 8.5-19 - Coleta de Leituras**
- ➡ **PGQ 7.1-13 - Habilitação de empresas prestadoras de serviços contratados pelos consumidores**

Na **SANTA MARIA** 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;

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.

Caso a **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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 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 8.5-45 -Ensaio de Exatidão, Marcha em Vazio e Registrador - APPLIED PRECISION

5.5.2. Identificação e rastreabilidade

Na **SANTA MARIA**, todos os serviços prestados são identificados e rastreados para garantir a conformidade, segurança e continuidade do fornecimento de energia elétrica, em conformidade com os requisitos da ISO 9001:2015 e das regulamentações da ANEEL.

- Cada pedido de cliente, ordem de serviço, equipamento e registro de manutenção é identificado de forma única, permitindo rastreabilidade completa ao longo do ciclo de vida do serviço;
- O sistema informatizado da **SANTA MARIA** registra todas as informações necessárias para rastrear pedidos, serviços executados e alterações, garantindo histórico completo para monitoramento e auditoria;
- Procedimentos internos estabelecem critérios de identificação e rastreabilidade para processos, equipamentos e documentação relacionada;
- A rastreabilidade é assegurada em todas as etapas, desde o atendimento inicial até a conclusão do serviço e registro final, permitindo verificação, auditoria e atendimento a requisitos legais e regulatórios.
- Essa abordagem garante que a **SANTA MARIA** possa identificar, acompanhar e auditar todos os serviços e produtos fornecidos, assegurando a confiabilidade e a conformidade operacional exigida para a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.

5.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Na **SANTA MARIA**, entende-se como propriedade de clientes todos os ativos fornecidos ou sob responsabilidade do cliente e necessários à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, incluindo:

- Padrões elétricos com medidores de energia (unidades consumidoras);
- Transformadores para ensaios elétricos;
- Dados cadastrais e informações pessoais dos consumidores, utilizados nos processos de atendimento comercial e operacional.

Todos os itens são identificados, registrados e manipulados de acordo com procedimentos internos, garantindo integridade, conservação e uso adequado.

Em caso de perda, dano ou inadequação para uso, o evento é registrado e o cliente é informado formalmente por e-mail e/ou correspondência documentada, assegurando rastreabilidade e evidência e tratamento.

5.5.4. Preservação

Na **SANTA MARIA**, todos os produtos, equipamentos e materiais utilizados na prestação de serviços de distribuição de energia elétrica são preservados para garantir integridade, funcionalidade e conformidade até sua utilização ou entrega ao cliente.

- A preservação abrange armazenamento, transporte, manuseio, proteção contra danos, deterioração, contaminação e acesso não autorizado, isso inclui: medidores de energia, transformadores, equipamentos de rede, padrões elétricos e documentação técnica;
- Procedimentos internos definem critérios de preservação, métodos de armazenamento, inspeção antes do uso e registros de movimentação;

Essa abordagem garante que a **SANTA MARIA** mantenha a confiabilidade dos serviços prestados e a conformidade com os requisitos contratuais e regulamentares da ANEEL.

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

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

5.5.5. Atividades de pós-entrega

As atividades de pós-entrega realizadas pela **SANTA MARIA** estão alinhadas às resoluções da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, assegurando o acompanhamento e a efetividade dos serviços prestados. Essas atividades incluem:

- Faturamento dos serviços de acordo com o sistema tarifário regulado;
- Atendimento às ocorrências de interrupção no fornecimento de energia elétrica;
- Processamento e devolução de informações referentes à coleta de dados, apuração e entrega de indicadores comerciais (qualidade do atendimento comercial e atendimento telefônico) e indicadores técnicos individuais e coletivos (DIC, FIC, DMIC, DICRI, DEC e FEC), relacionados ao fornecimento de energia elétrica;
- Ressarcimento por danos elétricos conforme normas regulatórias;
- Verificação e monitoramento da tensão fornecida aos clientes;
- Análise e retroalimentação sobre reclamações registradas em 1^a e 2^a instâncias, conforme descrito no item 5.2.1 deste Guia.

5.5.6. Controle de mudanças

A **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA**, em especial o SISM e outros utilizados pela operação.

5.7. Controle de saídas não conformes

Saídas não conformes da **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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 **SANTA MARIA** 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**

8. LISTA DE ALTERAÇÕES

N.º	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	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.
11	01/12/2025	Todos	Inserção do novo organograma e reavaliação geral do conteúdo do GUIA

ANEXO I – ORGANOGRAMA

