MANUAL DA QUALIDADE

NBR ISO 9001:2015

Nova Palma Energia Ltda.

Avenida Vicente Pigatto, 1049.

Faxinal do Soturno - RS

Análise crítica e aprovação:
Elaboração: Lissandra Dalmolin França Data: 09/07/2024 Ciente:
Aprovação: Mariza Stivanin Bozzetto Data: 09/07/2024 Ciente:

SUMÁRIO

1. Apresentação da organização

1.1 Identificação
1.2 Histórico
1.3 Principais Clientes
1.4 Principais Bens e Serviços
1.5 Organograma
1.6 Partes Interessadas
1.7 Contexto da Organização
1.8 Riscos
1.9 Plano de Comunicação
1.10 Planejamento de Mudanças
1.11 Planejamento Estratégico

2. Sistema de Gestão da Qualidade

2.1 Escopo
2.2 Exclusões e justificativas
2.3 Política da Qualidade
2.4 Objetivos da Qualidade
2.5 Indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade
2.6 Planejamento para alcançar os Objetivos da Qualidade

3. Abordagem de Processos do Sistema da Gestão da Qualidade

3.1 Macro-Fluxo dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade
3.2 Mapeamento dos Processos do SGQ
3.3 Descrição da Interação entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade
3.4 Documentação do SGQ

4. Controle das Revisões

1. Apresentação da Organização

1.1 - Identificação

Razão Social: Nova Palma Energia Ltda.
Nome Fantasia: Nova Palma Energia
CNPJ: 89.889.604/0001-44
Inscrição Estadual: 046.0000420
Endereço: Avenida Vicente Pigatto, 1049
Cidade: Faxinal do Soturno
Estado: Rio Grande do Sul
E-mail: mariza@novapalmaenergia.com.br
Site: www.novapalmaenergia.com.br

1.2 - Histórico

Importante destacar que a história da Nova Palma Energia faz parte da epopéia da colonização italiana do Rio Grande do Sul, no final do Século XIX, da obstinada luta pela sobrevivência dos imigrantes lançados à própria sorte nas matas fechadas do Vale do Rio Soturno – a denominada Quarta Colônia de Imigração Italiana do RS.

"A terra fértil frutificou... vieram casas de moradia e as primeiras vilas surgiram com suas igrejas, escolas, armazéns comerciais e pequenas indústrias. A vida comunitária, os excedentes de produção extraídos da terra, criaram necessidades e desafios... e o espírito empreendedor daqueles imigrantes, iluminados pelo conhecimento trazido da Europa, onde as pequenas centrais elétricas já iluminavam as cidades e forneciam energia para o processo da Revolução Industrial, fez brotar a coragem e o esforço de lideranças em construir um aproveitamento hidráulico de geração de energia elétrica no Rio Soturno – a Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.– alavancando o desenvolvimento e a melhoria da qualidade de vida de toda região.

Ângelo Bozzetto foi pioneiro – imigrante visionário, agricultor que tornou-se fundador da Industria Brasileira de Máquinas Agrícolas Tigre – a "Trilhadeiras Tigre" – que na primeira metade do século passado despontou como maior fabricante de colheitadeiras da América Latina. Ele ousou e dada à necessidade de energia elétrica para ampliar a produção da sua fábrica, investiu em geração de energia elétrica, mobilizando outros imigrantes para associarem-se com ele na Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda., promovendo a eletrificação rural de toda uma região.

É mister ressaltar o caráter desenvolvimentista da Nova Palma Energia na Região da Quarta Colônia que através do trabalho árduo e persistente dos seus fundadores, colaboradores e das gerações que os sucederam, reinvestiram e aplicaram sempre na melhoria e ampliação das redes elétricas de distribuição.

A característica de pequenas propriedades rurais, herança da colonização, permanece até hoje em nossa região, temos uma extensa malha de redes elétricas. A Nova Palma Energia ao longo da sua história formou experiente quadro técnico. Hoje, investe na modernização das redes e melhoria contínua dos índices de qualidade, continuidade e satisfação do consumidor.

Nosso futuro está alicerçado no passado de conquistas dos bravos imigrantes, nossos fundadores, cuja memória se faz presente e nos mostra o caminho a seguir. A responsabilidade social integra os valores e princípios da empresa, que além do propósito financeiro, desempenha importante trabalho social por meio da Fundação Ângelo Bozzetto, instituída como homenagem póstuma ao sócio fundador, com finalidade de fomentar o desenvolvimento social sustentável das comunidades onde está inserida.

Perfil da Empresa

A NOVA PALMA ENERGIA LTDA. é uma concessionária de serviço público de distribuição e geração de Energia Elétrica, inscrita no CNPJ nº 89.889.604/0001-44, regida por Estatuto Social de direito privado, registrado na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul. Foi criada em 1932, com objetivo de gerar energia elétrica para atender a Quarta Colônia. Em 1952, conquistou a concessão para o serviço público de distribuição de energia elétrica na Região Central do Estado do RS.

A concessionária possui área de concessão de 1.676 km², atende aos municípios de Dona Francisca, Faxinal do Soturno, Ivorá, Júlio de Castilhos (3º Distrito de São João dos Mellos), Nova Palma, Restinga Sêca, Santa Maria (Distrito de Arroio do Só e Distrito de Palma), São João Polêsine e Silveira Martins.

Missão

Atuar no mercado de distribuição de energia elétrica, contribuindo para o desenvolvimento da região de concessão e satisfazendo as necessidades dos consumidores de forma eficiente e eficaz, garantindo qualidade e responsabilidade social e ambiental.

Visão

Ser referência nacional na distribuição de energia elétrica pela qualidade e eficácia dos serviços prestados, reconhecida como agente de fomento para o desenvolvimento social do Estado do Rio Grande do Sul.

Valores

- *Segurança das Pessoas Acima de Tudo:* Seja em qual setor, em que momento, por quem quer que seja executada a ação, priorizamos a segurança das pessoas acima de tudo. Segurança sempre deverá ser o primeiro fator a ser considerado em qualquer projeto e execução da Nova Palma Energia.

- *Transparência*: Para propiciar um ambiente de confiança na Nova Palma Energia, a transparência é fundamental. Desse modo, agir com transparência para nós não é uma opção.
Todo e qualquer ato tomado por nós ou para nós deverá haver a devida formalização/registro, bem como, conter informações verdadeiras, tempestivas, coerentes, claras e relevantes, sejam elas positivas ou negativas.

- *Respeito:* Respeitar as pessoas é zelar por ambientes sadios, produtivos e seguros. Segurança é a nossa prioridade.

- Comprometimento: Acreditamos que nosso trabalho impacta positivamente a sociedade e, por isso, atuamos com dedicação e propósito.

- *Proatividade e Foco no Resultado:* Para nós a inércia não é uma opção. Na Nova Palma Energia agimos antes que os desafios se tornem problemas, buscando sempre a melhoria contínua. A busca pelo resultado de excelência deve ser o nosso foco constante. A excelência exige seguir o caminho certo, sem atalhos ou informalidades. Na Nova Palma Energia não há espaço para "jeitinhos".

- *Trabalho em Equipe:* Sabemos que cada colaborador tem um papel fundamental para o sucesso da nossa missão. Por esta razão é que acreditamos que o verdadeiro progresso acontece quando trabalhamos lado a lado, compartilhando conhecimento e experiências.

Localização

Localizada no município de Faxinal do Soturno, Rio Grande do Sul, que faz parte da região da 4ª Colônia de Imigração Italiana do RS.

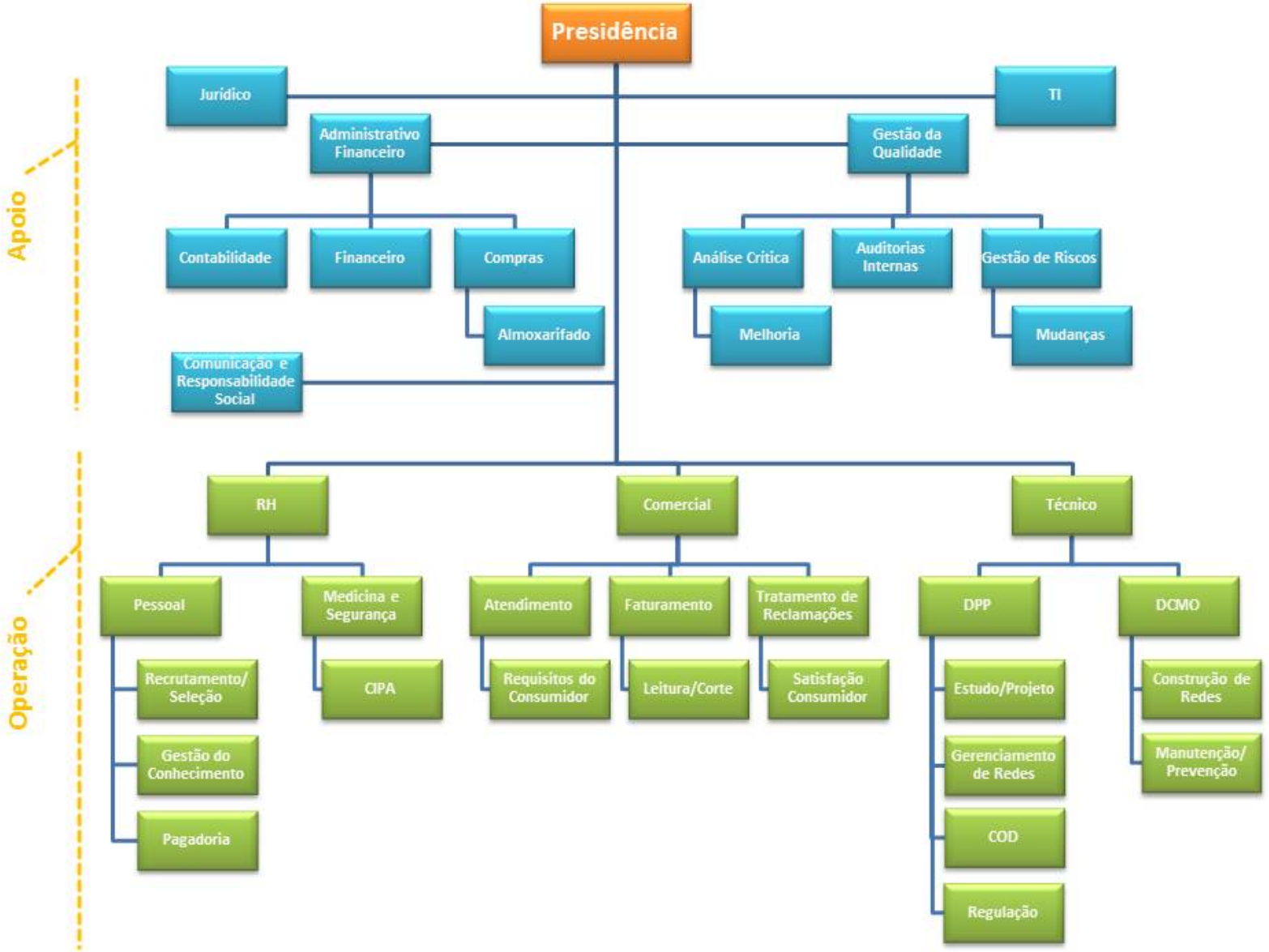
1.3 - Principais Clientes

- Cliente Concedente: ANEEL
- Cliente Final: Comunidade dos municípios Dona Francisca, Faxinal do Soturno, Ivorá, Júlio de Castilhos, Nova Palma, Restinga Sêca, São João do Polêsine, Santa Maria, Silveira Martins.

1.4 - Principais Bens e Serviços

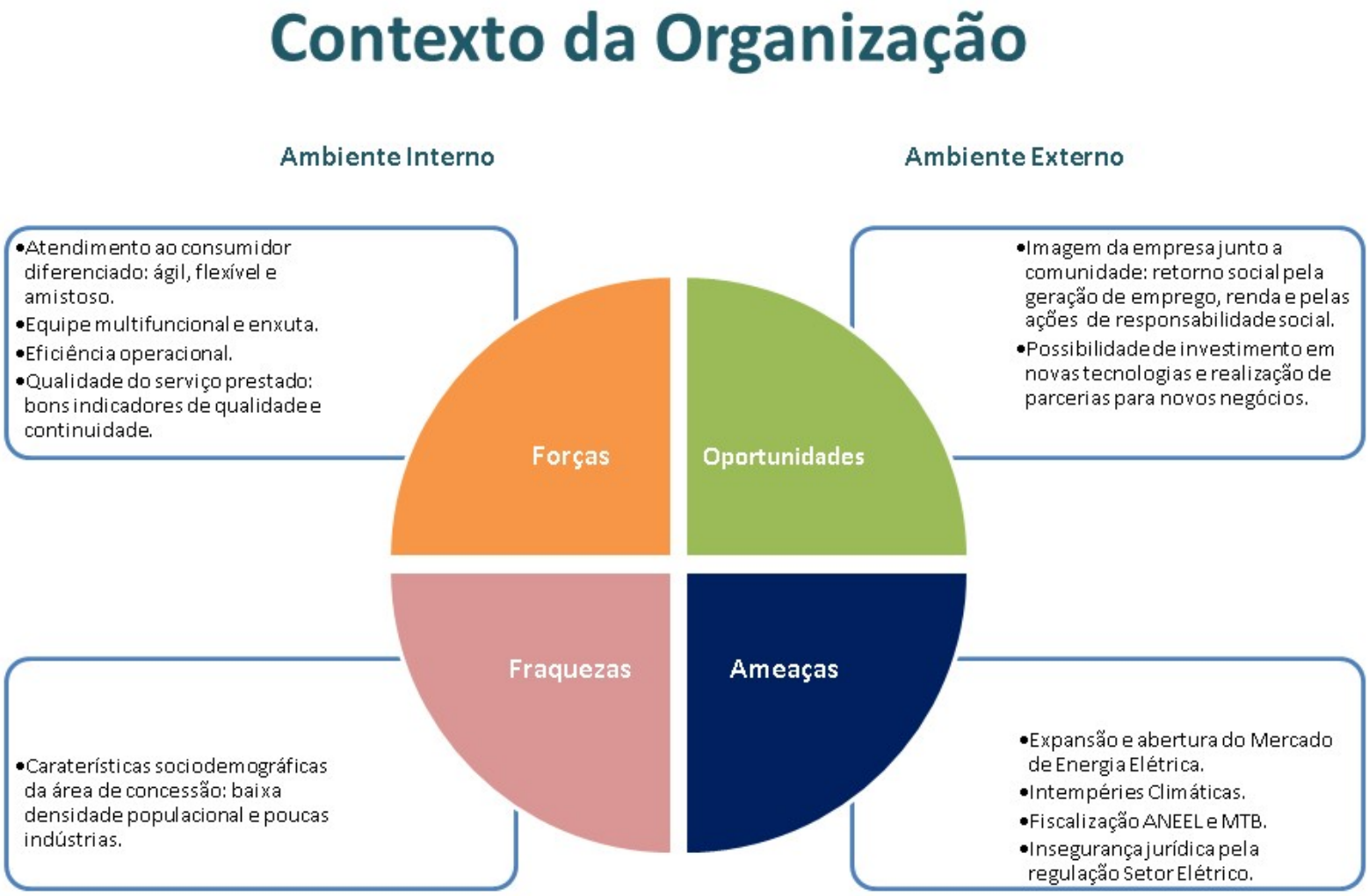
- Distribuição de Energia Elétrica

1.5 – Organograma



1.6 – Partes Interessadas

1.7 – Contexto da Organização



1.8 – Riscos

DIREÇÃO

- Insegurança Jurídica, devido a mudanças na Regulação do Setor Elétrico
- Preço da tarifa, devido as características do mercado da Nova Palma Energia.
- Renovação da concessão, condicionada aos indicadores estratégicos
- Aumento de custos no serviço , devido a redução de consumidores pela Mini e Microgeração e
- Expansão e abertura do mercado de energia elétrica.
- Elevação dos custos de manutenção devido as interpéries climáticas

COMERCIAL

- Perda de faturamento devido a Mini e Microgeração.
- Perdas comerciais devido ao furto, fraude e inadimplemento de contrato por falta de pagamento
- Atraso nas leituras e cortes de energia, devido a intempéries climáticas.

TÉCNICO

- Descumprir Indicadores de Qualidade e Continuidade, devido a intempéries climáticas
- Multas referentes a contrato de energia com Supridores, devido ao crescimento de mini e microgeradores
- Atraso nas obras e execução de serviços, devido a intempéries climáticas.

RECURSOS HUMANOS

- Multas do Ministério do Trabalho, por execesso jornada de trabalho
- Gestão do conhecimento, aplicado a aposentadorias e rotatividade
- Afastamentos por doenças ou Acidentes de Trabalho.

COMPRAS

- Vida Útil de produtos e equipamentos menor do que a reconhecida pela ANEEL.
- Aumento dos preços, atraso nas entregas e desabastecimento ,devido a interpéries climáticas.

1.9 – Plano de Comunicação

Conteúdo	Frequência	Ferramenta/Formato	Emissor	Destinatário
Toda comunicação interna da empresa	Permanente	Software USEAAL / Chat, mensagens, gerenciamento eletrônico de documento, agenda eletrônica.	Direção, SGQ e Gestores de Área.	Direção, gestores e colaboradores.
Informativos sobre a empresa, anúncios, notas, comunicados	Indefinida (quando necessário)	E-mail, telefone ou vídeo conferência / Entrevistas, releases, peças publicitárias.	Setor de Comunicação e Marketing	Mídia, consumidores.
Regulação e Fiscalização do Serviço de Distribuição de Energia	Permanente	Duto ANEEL para envio eletrônico de documentos, e-mail, reuniões e audiências / Ofícios, pareceres, relatórios, indicadores.	Direção e Gestores de Área	ANEEL: Diretoria e Superintendências Setoriais
Demandas Judiciais	Indefinida (quando necessário)	Peticionamento Eletrônico / Audiências.	Dep. Jurídico	Poder Judiciário.
Fiscalizações MTB	Indefinida (quando necessário)	Peticionamento Eletrônico / Audiências.	Direção, RH e Dep. Jurídico	Ministério do Trabalho (MTB)
Assembleia de Sócios	Anual	E-mail e correspondência / Assembleia e reuniões, convocações e atas.	Direção e Dep. Jurídico	Sócios e Conselho Fiscal.
Contratos de Suprimento	Mensal	E-mail e correspondência / Relatórios, Contratos e Aditivos.	Departamento Técnico	Empresas Supridoras de Energia Elétrica e ANEEL.
Reajuste e Revisão Tarifária	Anual e quando solicitada.	Duto ANEEL, E-mail / Fiscalizações, audiências e reuniões.	Dep. Técnico (Regulação), Comercial, Financeiro e Contabilidade	Superintendências de Setor da ANEEL.
Reclamações	Permanente	Agência Virtual, Tele atendimento e Atendimento Presencial / Protocolo e processo através Sistema USEAAL.	Dep. Comercial e Ouvidoria	Usuários, comunidade, Agências Reguladoras e fornecedores.
Demandas de consumidores: solicitação de serviços	Permanente	Agência Virtual, Agência Móvel, Tele atendimento e Atendimento Presencial / Protocolo e processo através Sistema USEAAL.	Dep. Comercial e Dep. Técnico	Usuários.
Responsabilidade Social	Permanente	Site da empresa e da Fundação Ângelo Bozzetto, tele atendimento, e-mail e reuniões / Relatórios, informativos, anúncios, ofícios e reuniões.	Direção e Fundação Ângelo Bozzetto	Financiadores, comunidade, beneficiários e Ministério Público.

1.10 – Planejamento de Mudanças

A Nova Palma Energia determina as necessidades de mudança de forma planejada, através de análise crítica pela Direção e o controle de mudanças que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade é registrado no Relatório de Análise Crítica da Direção. Caso haja necessidade de revisão ou atualização em qualquer outro período, a organização realiza essa análise e registra através de uma Ata.

1.11 – Planejamento Estratégico

A organização determina sua Política, Plano de Ação para Objetivos das Qualidade, Contexto da Organização, Partes Interessadas, Lista de Riscos, Planejamento da Comunicação, Planejamento de Mudanças, através do uso de técnicas e ferramentas, entre elas, Matriz SWOT, Diagrama de Ishikawa, *brainstorning* e entrevistas, envolvendo Direção, SGQ e Gestores de Área e quando necessário especialistas. O monitoramento e análise crítica das informações é realizado anualmente e registrado no Manual da Qualidade.

2. Sistema de Gestão da Qualidade

2.1 - Escopo

Distribuição de Energia Elétrica, medição e coleta de dados de apuração dos indicadores de continuidade e níveis de Tensão; e, tratamento de reclamações dos consumidores.

2.2 - Exclusões e justificativas

- 8.3 Projeto e desenvolvimento.
  - A NOVA PALMA ENERGIA não planeja, não desenvolve, nem controla projetos de desenvolvimento de novos produtos.

- 8.5.1 f) A validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequente.
  - A NOVA PALMA ENERGIA não desenvolve nenhum processo de produção e fornecimento de serviço, onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente.

2.3 - Política da Qualidade

"Distribuir energia elétrica, tratar as reclamações, sugestões e solicitações, satisfazendo as necessidades de nossos consumidores de forma eficiente e eficaz, através da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade".

2.4 - Objetivos da Qualidade

- Melhorar continuamente os processos, oferecendo serviços de forma eficiente e eficaz, para proporcionar o crescimento sustentável da organização e para que a satisfação do consumidor seja crescente.

- Promover qualidade de vida no ambiente de trabalho, assegurando maior segurança ocupacional.

- Elaborar, prover e manter ações que demonstrem a Responsabilidade Socioambiental.

2.5 - Indicadores dos Objetivos da Qualidade

- Melhorar continuamente os processos, oferecendo serviços de forma eficiente e eficaz, para proporcionar o crescimento sustentável da organização e para que a satisfação do consumidor seja crescente.
  - Índices de Qualidade – Níveis de Tensão
  - Índices de Continuidade Coletivos
  - Índice de Perdas Global
  - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor
  - Índice FER
  - Índice de Avaliação de Fornecedores

- Promover qualidade de vida no ambiente de trabalho, assegurando maior segurança ocupacional.
  - Índice de Satisfação dos Colaboradores
  - Índice de Acidentes de Trabalho
  - Índice de Conscientização em Segurança

- Elaborar, prover e manter ações que demonstrem a Responsabilidade Socioambiental.
  - Índice de Doações em Reais a Responsabilidade Social e Ambiental

- Índice de Cumprimento das Metas - SGQ

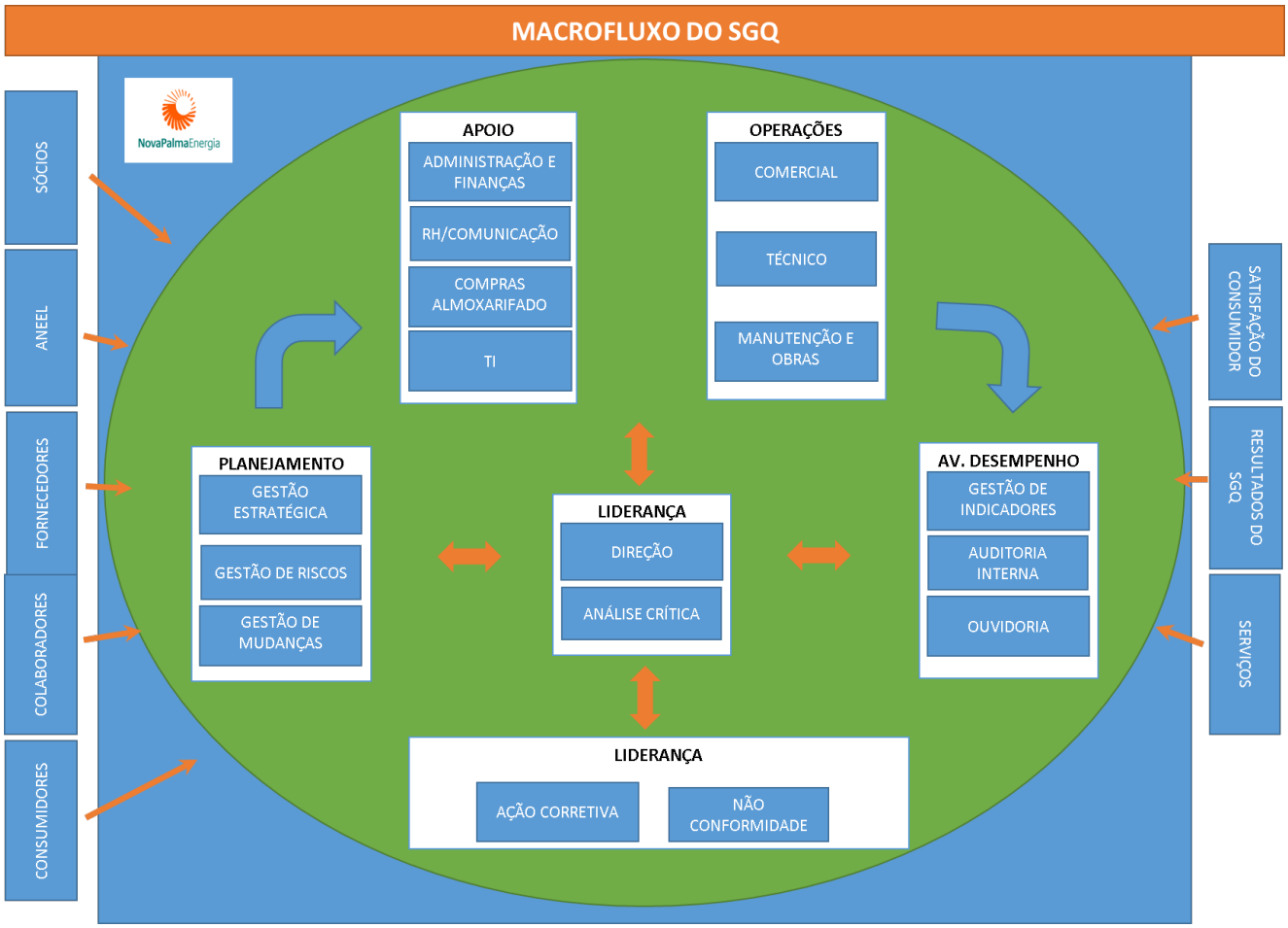
2.6 – Planejamento para alcançar os Objetivos da Qualidade

PLANO DE AÇÃO PARA ALCANÇAR OBJETIVOS DE QUALIDADE							
OBJETIVOS DA QUALIDADE	ITEM	O QUE	COMO	POR QUE	QUEM	QUANDO	EVIDÊNCIA
Melhorar os processos, oferecendo serviços de forma eficiente e eficaz, para proporcionar crescimento sustentável da organização e para que a satisfação do consumidor seja crescente	1	Investir em tecnologia para o Sistema Elétrico	Ampliar a introdução de tecnologia no Sistema Elétrico para identificação remota de falhas e agilidade dos processos	Gerar eficiência do serviço e satisfação do consumidor	DPP	Permanente	Indicadores DEC/FEC
	2	Investir em manutenção preventiva do Sistema Elétrico	Recondutoramento de redes, renovação do posteamento, instalação de novos equipamentos seccionadores	Gerar eficiência do serviço e satisfação do consumidor	DCMO	Permanente	Indicadores DEC/FEC
	3	Fiscalização Comercial	Análise de padrões de consumo e vistorias para identificação de fraude e furto de energia.	Gerar crescimento sustentável da organização	COMERCIAL	Permanente	Indicador de Perdas Globais
	4	Disponibilizar ferramentas para agilidade e praticidade de comunicação com o consumidor	Manter e ampliar canais de comunicação virtual e presencial com consumidor agregando praticidade, agilidade e confiança.	Gerar Satisfação do Consumidor	COMERCIAL	Permanente	IASC
	5	Manter padrões de qualidade e agilidade no processo de compras.	Manter padrões adequados para avaliar produto e serviços. Melhoria no planejamento prévio de compras para dar maior celeridade ao processo	Seleção de fornecedores qualificados, garantindo bens e serviços confiáveis	COMPRAS/ALMOXARIFADO	Permanente	Indicador de Avaliação de Fornecedores
	6	Fortalecer gestão estratégica	Fortalecer o alinhamento estratégico com reuniões para análise de riscos, cenário, mudanças e desempenho de processos	Melhorar processos e oferecer serviços de forma eficiente e eficaz	DIREÇÃO e SGQ	Permanente	Indicador de Cumprimento de Metas SGQ
Promover qualidade de vida no ambiente de trabalho, assegurando maior segurança ocupacional	7	Realizar capacitação técnica de colaboradores, treinamentos e atividades de conscientização em Segurança	Capacitações técnicas aplicável; Reciclagem de NRs e treinamento vivencial de manuais e procedimentos de trabalho; Reuniões da CIPA e Bom Dia Segurança	Promover capacitação técnica e treinamento em segurança no ambiente de trabalho	Departamentos responsáveis: RH e Medicina e Segurança	Capacitações conforme necessidade de cada Departamento, reciclagens periodicamente conforme Plano de Treinamento da Segurança	Indicador de Acidentes de Trabalho; Indicador de Treinamento em Segurança
	8	Promover atividades de motivação e ações para melhoria da autoestima dos empregados	Ações de motivação por meio de murais e palestras, além de ações de reconhecimento profissional	Promover melhoria de autoestima no ambiente de trabalho	Direção e RH	Livre	Indicador de Satisfação de Colaboradores
	9	Disponibilizar beneficios de Assistência à Saude com o objetivo de manutenção da saúde e qualidade de vida dos empregados	Oferecer aos empregados opções de assistência médica por meio de Plano de Saúde e assistência odontologica por meio de Plano Assistencial	Promover qualidade de vida e saúde no ambiente de trabalho	Direção e RH	Livre	Indicador de Satisfação de Colaboradores

Elaborar, prover e manter ações que demonstrem a Responsabilidade Socioambiental	**10**	**Fomentar o desenvolvimento social de públicos vulneráveis e comunidades da área de concessão da empresa, através de investimento financeiro em Responsabilidade Social**	**Projetos desenvolvidos pela Fundação Ângelo Bozzetto. Apoio a projetos e fundos de assistência a públicos vulneráveis por meio de renúncia fiscal**	**Demonstrar comprometimento e Responsabilidade Social**	**Direção e Fundação Ângelo Bozzeto**	**Permanente**	**Indicador de Doações para Responsabilidade Social**

3. Abordagem de Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

3.1 - Macro-fluxo dos Processos do SGQ



3.2 - Mapeamento dos Processos do SGQ

PROCESSO	SUB-PROCESSOS	INDICADORES
DIREÇÃO	• Análise Crítica pela Direção • Gestão de Negócio; • Coordenação do SGQ • Responsabilidade Social	• Índice de Doações em Reais a Responsabilidade Social e Ambiental • Índice de Cumprimento das Metas - SGQ
COMERCIAL	• Atendimento • Faturamento • Corte • Leitura • Tratamento de Reclamações dos Consumidores	• Índice FER • Índice de Perdas Global • Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor
TÉCNICO	DPP: • Estudo/Projeto • Gerenciamento de redes	• Índices de Qualidade – Níveis de Tensão • Índices de Continuidade Individuais e

TÉCNICO	• COD • Regulação <u>DCMO:</u> • Manutenção geral • Construção de redes • Compras • Almoxarifado	Coletivos • Índices de Avaliação de Fornecedores
RECURSOS HUMANOS	• Recrutamento e Seleção • Conscientização e Desenvolvimento de Competências • Comunicação • Medicina e Segurança do Trabalho	• Índice de Satisfação dos Colaboradores • Índice de Acidentes de Trabalho • Índice de Conscientização em Segurança

3.3 - Descrição da Interação entre os Processos do SGQ

ENTRADAS (requisitos, materiais, dados, documentos)	**PROCESSO** Como monitorar? (indicadores, responsável, atividades)	**SAÍDAS** (produtos, serviços, documentos, dados)
Resultados de auditorias, análises críticas da direção, demanda de documentação, situação das ações corretivas. Situação da disponibilidade: financeira, estoques, recursos humanos, fornecedores aprovados.	DIREÇÃO	Ações relacionadas a: • Melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos; • Melhoria do serviço em relação aos requisitos do consumidor, e • Prover recursos para realização do serviço.
Solicitações, sugestões, denúncias e reclamações dos consumidores e da equipe interna.	COMERCIAL	Protocolos e Ordens de Serviço para encaminhamento das ações necessárias, na busca da satisfação do consumidor.
Pedido aprovado, matéria-prima disponível, projeto ou obra aprovado, equipamentos em condições de uso.	TÉCNICO	Serviço aprovado em acordo com especificação do consumidor e no prazo acordado.
Solicitações internas da direção e chefes de departamentos para: recrutamento, seleção, admissão, demissão; demandas de rotinas do DP por parte dos colaboradores; demandas externas (fornecedores e comunidade atendida).	RECURSOS HUMANOS	Conscientização, qualificação, comunicação, qualidade no ambiente de trabalho, rotinas de DP (Departamento de Pessoal).

3.4 – Procedimentos do SGQ NOVA PALMA ENERGIA
- POP 01 - Procedimento para Emissão e Controle da Informação Documenta e Registros
- POP 03 - Procedimento para Controle de Não-conformidades e Ações Corretivas
- POP 04 - Procedimento para Faturamento, Corte e Religação
- POP 05 - Procedimento para Manutenção Corretiva e Preventiva de Redes de Distribuição
- POP 06 - Procedimento para Análise Preventiva do Sistema de Distribuição
- POP 07 - Procedimento para Compras, Recebimento e Avaliação de Fornecedores
- POP 08 - Procedimento para Programação de Desligamento de Redes
- POP 09 - Procedimento para Análise Crítica pela Direção
- POP 10 - Procedimento para Auditoria Interna
- POP 11 - Procedimento para Emissão e Controle de Indicadores de Qualidade e Continuidade
- POP 12 - Procedimento para Gestão de Estoques
- POP 13 - Procedimento para Planejamento da Execução de uma Tarefa
- POP 14 - Procedimento para Embasamento de Defesa Jurídica para Assuntos Técnicos
- POP 15 - Procedimento para Elaboração de Projetos
- POP 16 - Procedimento para Aprovação de Projetos de Terceiros
- POP 17 - Procedimento para Solicitação de Obras
- POP 18 - Procedimento para Controle da Central de Operação de Distribuição - COD
- POP 20 - Procedimento para Atualização do Sistema Geo referenciado
- POP 21 - Procedimento para Contratos de Fornecimento – Grupo A
- POP 22 - Procedimento para Contratos de Suprimentos
- POP 25 - Procedimento para Fiscalização Técnica Comercial - ANEEL-AGERGS
- POP 26 - Procedimento para Calibração de Equipamentos de Medição
- POP 27 - Procedimento para Gestor de Investimentos
- POP 28 – Procedimento para Posicionamento do Veículo no Local de Trabalho
- POP 30 - Procedimento para Programa para Pesquisa e Desenvolvimento - PED
- POP 31 - Procedimento para Programa de Eficiência Energética - PEE
- POP 32 - Procedimento para Reajuste Tarifário
- POP 33 - Procedimento para Limpeza da Faixa de Domínio
- POP 34 - Procedimento para Sinalização do Local de Trabalho
- POP 35 - Procedimento para Comunicação com o Centro de Operação da Distribuição - COD
- POP 36 - Procedimento para Avaliação de Poste de Madeira
- POP 37 - Procedimento para Escalada de Poste com Escada Utilizando Cinto Paraquedista com Dispositivo Trava Quedas
- POP 38 - Procedimento para Identificação da Distância de Segurança na Rede Primária (MT)
- POP 39 - Procedimento para Identificação da Distância de Segurança na Rede Secundária (BT)
- POP 40 - Procedimento para Substituição de Poste
- POP 41 - Procedimento para Trabalhos em Cruzamentos Aéreos entre Redes de Distribuição e Linha de Transmissão
- POP 42 - Procedimento para Abertura de Chave Fusível de Distribuição ou Chave Faca Unipolar
- POP 43 - Procedimento para Abertura de Chave Fusível ou Chave Faca Unipolar com Ferramenta Loadbuster
- POP 44 - Procedimento para Emenda de Condutores em Redes de Distribuição
- POP 45 - Procedimento para Inspeção de Entrada Consumidora
- POP 46 - Procedimento para Instalar Ramal de Ligação
- POP 47 - Procedimento para Identificar Distância de Segurança
- POP 48 – Procedimento para Tratamento de Reclamações dos Consumidores
- POP 49 – Procedimento para Controle de Registros do RH

ANEXOS:

Manuais
Plano de Manutenção NOVA PALMA ENERGIA
RIC – Regulamento de Instalações Consumidoras de Baixa Tensão
Manual de Primeiros Socorros

Plano de Emergência
Manual de Segurança do Trabalho
PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
Política de Privacidade de Dados Pessoais da Nova Palma Energia
Código de Ética e de Conduta da Nova Palma Energia
Política Anticorrupção da Nova Palma Energia
Política de Conflito de Interesses da Nova Palma Energia
Política de Controle Financeiro e Registros Contábeis da Nova Palma Energia
Política Relacionada a Condutas de Assédio, Discriminação e Outras Formas de Violência ou Constrangimento
Politica do Manual de Denuncias
Plano de Contingência

Normas Técnicas da ABNT
NBR 15688
NBR 15992
NBR ISO 9001:2015
NBR ISO 10002:2005

Normas Regulamentares
NR 10

Normas técnicas
Regulamento de instalações consumidoras em média tensão – CEEE
Redes de distribuição – regras básicas

Legislação aplicável
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO N° 956, de 07 de dezembro de 2021.
Estabelece os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, revoga as Resoluções Normativas nº 395, de 15 de dezembro de 2009; nº 424, de 17 de dezembro de 2010; nº 432, de 05 de abril de 2011 e dá outras providências.

RESOLUÇÃO N° 1.000, de 07 de dezembro de 2021.
Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica: revoga as Resoluções Normativas ANEEL nº 414, de 09 de setembro de 2010; nº 470, de 13 de dezembro de 2011; nº 901 de 08 de dezembro de 2020 e dá outras providências.

4. Controle das Revisões

Ver	Data	Detalhamento de revisão
00	02/05/2008	Emissão inicial do documento.
01	20/08/2008	Alterados ítens: 1.5, 3.2, 3.3, Legislação Aplicável.
02	10/09/2008	Indicadores dos Objetivos da Qualidade, Inclusão Plano de Manutenção.
03	10/02/2009	Substituição da logomarca e nome fantasia e inclusão de outro manual.
04	04/06/2009	Retirada a exclusão do item 7.5.3 da Norma ISO9001; inclusão de outros manuais.
05	12/05/2010	Atualização da versão da norma, substituição de resoluções e normas técnicas.
06	07/06/2010	Atualização de resoluções e procedimentos.
07	21/07/2011	Revisão geral do documento.
08	22/09/2011	Inclusão de um procedimento documentado.
09	10/01/2013	Atualização do perfil da empresa.
10	09/06/2014	Atualização Razão Social, atualização de dados e inclusão de Compras / Almoxarifado no Macrofluxo.
11	03/06/2017	Atualização para Norma ISO 9001:2015 e adequações de contexto.
12	25/08/2017	Melhorias referente a detalhamento da Norma ISO 9001:2015.
13	29/05/2018	Analise do planejamento estratégico com revisão/ atualização do contexto, partes interessadas, riscos, plano de comunicação, mudanças e plano de ação para

		alcançar objetivos da qualidade.
14	23/08/2018	Inclusão da NBR 15992
15	30/04/2019	Revisão e alteração de Contexto da Organização e Lista de Riscos
16	22/04/2020	Revisão e alteração da visão, contexto da organização, riscos e mudanças que possam afetar o SGQ e plano para alcançar os objetivos da qualidade.
17	28/04/2021	Revisão e alteração do contexto da organização, partes interessadas, riscos e plano para alcançar os objetivos da qualidade e inclusão de resolução.
18	01/09/2021	Elaboração da Política de Privacidade de Dados Pessoais da Nova Palma Energia.
19	24/10/2022	Revisão e alteração do Escopo, risco e plano para alcançar os objetivos da Qualidade e Atualização da Legislação Aplicável
20	23/03/2023	Revisão e alteração do Macrofluxo
21	09/07/2024	Revisão e alteração de Riscos e Plano para alcançar os objetivos da qualidade
22	02/09/2025	Revisão e alteração da Missão e inclusão dos Valores da empresa, atualização das Partes Interessadas; e inclusão no Manuais de: Código de Ética e de Conduta da Nova Palma Energia, Política Anticorrupção da Nova Palma Energia, Política de Conflito de Interesses da Nova Palma Energia, Política de Controle Financeiro e Registros Contábeis da Nova Palma Energia, Política Relacionada a Condutas de Assédio, Discriminação e Outras Formas de Violência ou Constrangimento, Política do Canal de Denúncias da Nova Palma energia