



# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – ISO9001

---

INFORMAÇÕES ATUALIZADAS:  
18/12/2024.



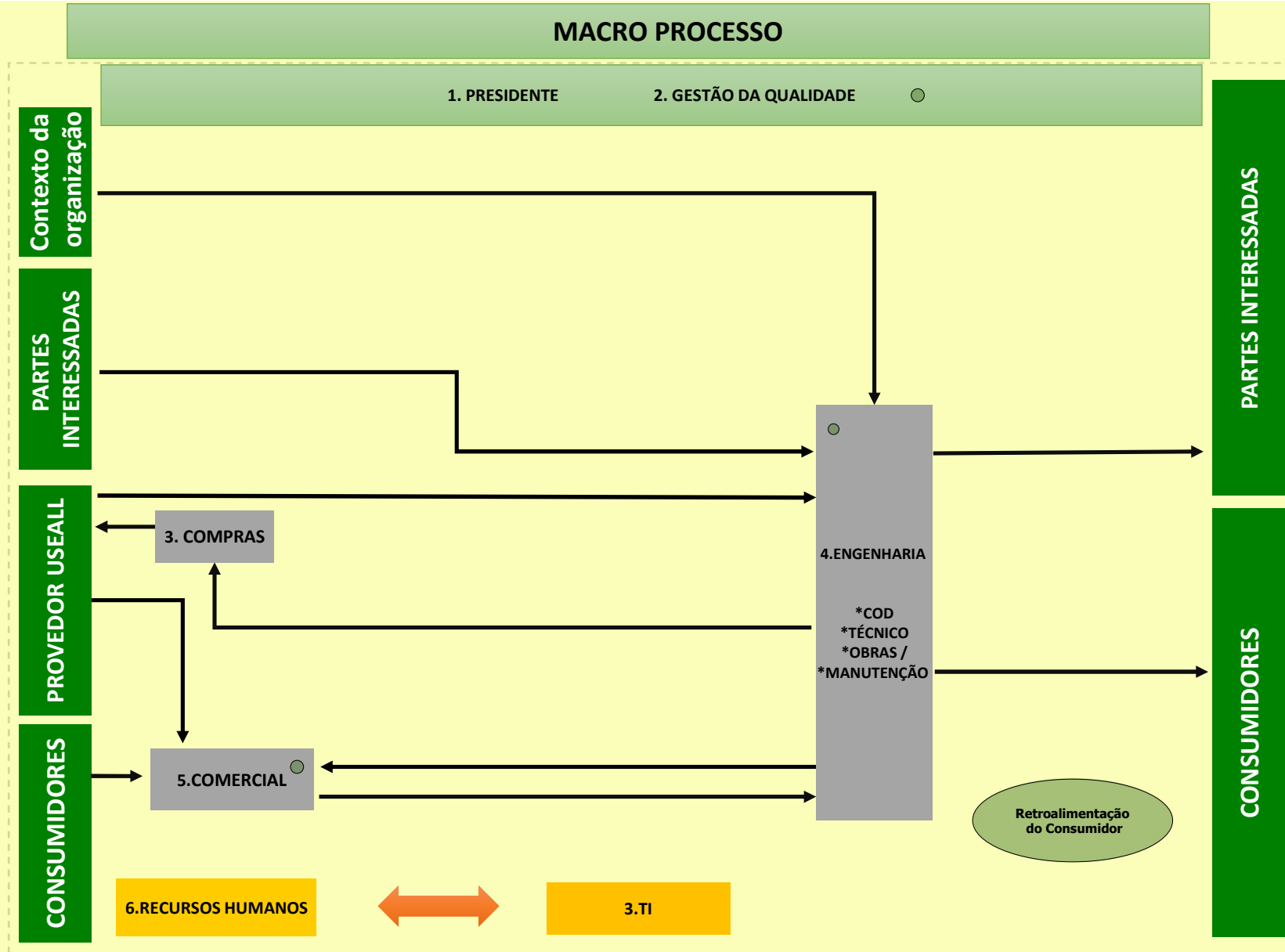
# Política da Qualidade

A CEDRI se compromete em prestar serviços de qualidade na distribuição de energia elétrica e realizar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade. Para isso, assumimos o compromisso de:

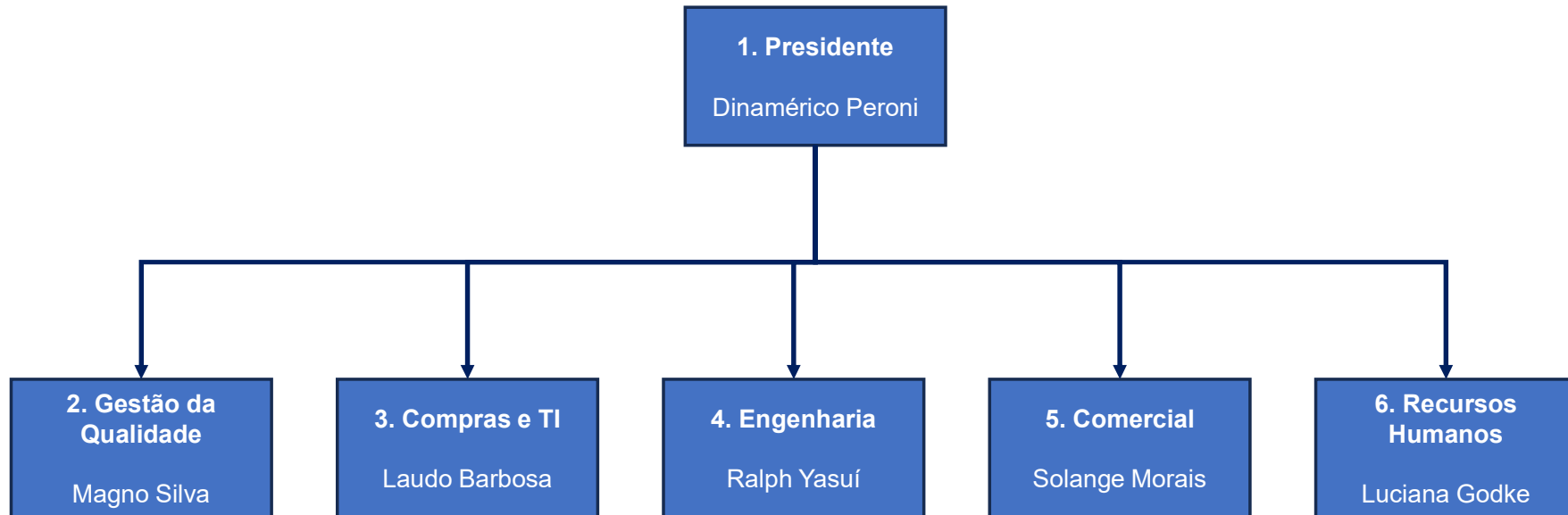
- Garantir a confiabilidade no processo de coleta dos dados e apuração dos indicadores individuais e coletivos, bem como os padrões de atendimento comercial;
- Eficiência no atendimento às reclamações, proporcionando a melhoria contínua da satisfação das partes interessadas;
- A Conformidade da tensão de energia elétrica em regime permanente;
- O atendimento aos requisitos legais da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

**Dinamérico Gonçalves Peroni**  
**Presidente**

Data: 17/05/2023



# ORGANOGRAMA





# ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da CEDRI é situado no endereço Rua Guensho Oshiro, 188 – Centro, Itariri – SP, CEP: 11760-000 baseado na norma ABNT NBR ISO 9001: 2015.

Considerando fatores como conformidade com requisitos legais e respeitando os requisitos das partes interessadas tais como as vizinhanças. Tem os serviços abaixo:

- Coleta de dados e apuração de indicadores individuais e coletivos;
- Padrões de atendimento comercial;
- Tratamento das reclamações;
- A conformidade da tensão de energia elétrica em regime permanente;

Este escopo está disponível como informação documentada para as partes interessadas.

*Exclusão do escopo:*

*8.3 – Projeto e Desenvolvimento de produtos e serviços.*

*Justificativa: Devido ao escopo da certificação, as exclusões citadas não se aplicam para a CEDRI.*

**17/05/2023**

**Coordenador da Qualidade**

**Magno Silva**

# Relatório de Auditoria Interna – ISO9001

 <b>RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>N: 001/2024</b>
Cliente: CEDRI - Cooperativa de Eletrificação e Distribuição da Região de Itariri		Data: 25/09/2024
Rua Guensho Oshiro, 188 – Centro, Itariri – SP, CEP: 11760-000		
Período: 24 e 25 de Setembro 2024	Anexos: Lista de Verificação 001/2024	
<b>OBJETIVO</b>		
Avaliar o grau de adequação e conformidade do SGQ baseado na ISO9001:2015		
<b>ESCOPO</b>		
O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da CEDRI é situado no endereço Rua Guensho Oshiro, 188 – Centro, Itariri – SP, CEP: 11760-000 baseado na norma ABNT NBR ISO 9001: 2015. Considerando fatores como conformidade com requisitos legais e respeitando os requisitos das partes interessadas tais como as vizinhanças. Tem os serviços abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Coleta de dados e apuração de indicadores individuais e coletivos;</li> <li>•Padrões de atendimento comercial;</li> <li>•Tratamento das reclamações;</li> </ul> •A conformidade da tensão de energia elétrica em regime permanente;		
Este escopo está disponível como informação documentada para as partes interessadas.		
Exclusão do escopo: 8.3 – Projeto e Desenvolvimento de produtos e serviços. Justificativa: Devido ao escopo da certificação, as exclusões citadas não se aplicam para a CEDRI.		
<b>CRITÉRIO DE AUDITORIA</b>		
Contexto da organização, Partes interessadas, Riscos e Oportunidades, Política da Qualidade, Objetivos do SGQ, Requisitos Legais, Informações		
<b>Riscos da auditoria</b>	<b>Oportunidade da auditoria</b>	
1- Planejamento: ( X ) Alto ( ) Médio ( ) Baixo - Justificativa: Tempo dedicado a entrevista em cada processo 2- Recursos: ( ) Alto ( ) Médio ( X ) Baixo- Justificativa: recursos necessários 3- Competências dos Auditores: ( ) Alto ( X ) Médio ( ) Baixo Justificativa: Capacitados com certificação de Auditores	1- Melhoria do SGQ: ( X ) Alto ( ) Médio ( ) Baixo Justificativa: Tempo dedicado em cada processo a ser auditado	
<b>Time de Auditores</b>	<b>Magno Silva e Kathlen Barbosa</b>	
<b>Auditor Líder</b>	<b>Magno Silva</b>	
<b>PESSOAL AUDITADOS</b>		
Magno	Luciana	
Ralph	Solange	
Richard	Laudo	

<b>EVIDÊNCIAS/ COMENTÁRIO</b>	
<b>Presidencia</b>	Lista de Verificação 001/2024
<b>Qualidade</b>	Lista de Verificação 001/2024
<b>Comercial</b>	Lista de Verificação 001/2024
<b>Engenharia</b>	Lista de Verificação 001/2024
<b>Compras / TI</b>	Lista de Verificação 001/2024
<b>RH</b>	Lista de Verificação 001/2024
<b>RESULTADOS DA AUDITORIA</b>	
<b>Total de processos auditados</b>	<b>7</b>
<b>Total de Processos Não Conformes</b>	<b>0</b>
<b>Processos / Requisitos Não Conformes</b>	<b>0</b>
<b>NÃO CONFORMIDADES</b>	
<b>OPORTUNIDADE DE MELHORIA</b>	
8.4	Poderia abranger a metodologia de desempenho da Useal para todos os fornecedores homologados.
<b>COMENTÁRIOS</b>	
Facilidade de encontrar as evidências de conformidades durante o processo de auditoria.	
<b>CONCLUSÃO</b>	
Sistema de Gestão estabelecido e documentado.	
Nota 1: Este relatório será mantido no meio eletrônico e armazenado na rede eletrônica. Este relatório fica disponível para todo Direção da empresa e pelo responsável pelas ações corretivas e ficará retido por 3 anos e depois será deletado. Nota 2: Existe um fator de risco e incerteza no resultado da auditoria, porque é um processo baseado em amostragem. Nota 3: Todas as constatações e evidências coletadas, bem como este relatório são informações confidenciais, cabendo à diretoria divulgar para a organização e partes interessadas.	
Magno Silva	
<b>AUDITOR LIDER</b>	

# Plano de Auditoria Externa – ISO9001

	<b>QS ZÜRICH AG</b> PO. Box 6335 - CH 8050 Zürich +41 (0)44 350 46 65 <a href="mailto:info@quality-service.ch">info@quality-service.ch</a>	<b>Audit programme timetable</b>
---	---	----------------------------------

Contract no.:	BR260/2023	Certificate no.: 11.111	Expiration date: 13 <sup>th</sup> November 2026	
Organisation:	CEDRI			
Address:	Rua: Guensho Oshiro, nº 188 - Centro CEP:11760-000 – Itariri – S.P. – Brasil			
Date of audit:	17 / Outubro / 2024			
Auditor:	(L) Auditor Líder: Mr. Benedito Affonso (L).			
Standard*s:	ISO 9001:2015	IAF Code: 35 Category:		
Programação 17 / 10 / 2024 Horário	(L) Auditor Líder		(A) Auditor	
	Participantes / cliente	Planejamento da auditoria	Participantes / cliente	Planejamento da auditoria
08.00 – 08:30	Todos REUNIÃO DE ABERTURA			
08.30 – 09:00	Magno Silva	Pendências do SGQ 2023		
09.00 – 10:00	Magno Silva	Sistema de Gestão da Qualidade		
10:00 – 10:30	Magno Silva	Presidência		
10:30 – 11:30	Laudo Barbosa	Tecnologia da Informação		
11.30 – 12:30	Laudo Barbosa	Compras		
12:30 – 13:30	ALMOÇO			
13.30 – 14:30	Richard Martins	COD		
14.30 – 15:30	Ralph Yasui	Técnica (Obras e Manutenção)		
15.30 – 16:30	Magno Silva	Infra Estrutura e Calibração		
16:30 – 17:00	RELATORIO DE AUDITORIA			
17:00 – 17:30	REUNIÃO DE ENCERRAMENTO			
Benedito Antonio Baptista Affonso – 16 / setembro / 2024			Enviar: Cliente	

# Alerta contra o mosquito da **DENGUE**



## Elimine os criadouros do mosquito transmissor



Mantenha a  
caixa d'água  
limpa



Limpe as  
calhas da  
sua casa



Coloque areia  
nos vasos de  
planta



Guarde  
pneus sempre  
cobertos



Mantenha  
lixeiras bem  
fechadas





# OBJETIVOS DA QUALIDADE

---



## DEC - Duração Equivalente de Interrupção Coletiva FEC - Frequência Equivalente de Interrupção Coletiva

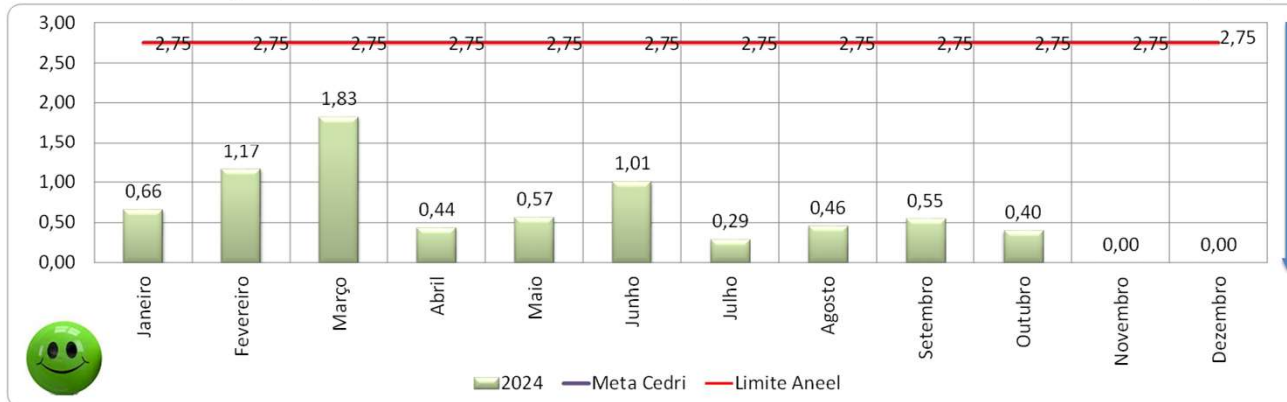
Referente:

out/24

**DEC - Meta: 28,50 (expressa em horas e centésimos de horas)**



**FEC - Meta: 7,80 (expressa em números de interrupções e centésimos do número de interrupções)**



### Análise de Dados

indicadores dentro da meta estabelecida



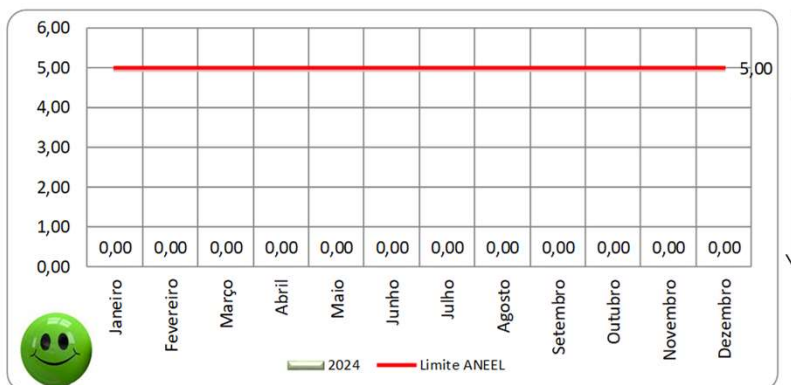
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

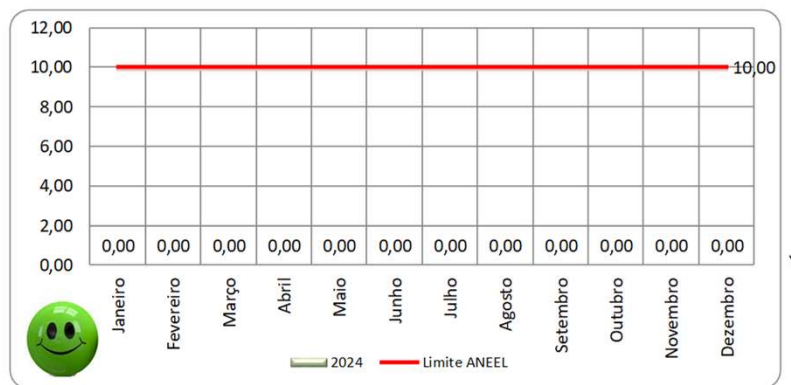
1-Alterar cadastro, sem necessidade de visita técnica (dias úteis). Art.6º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

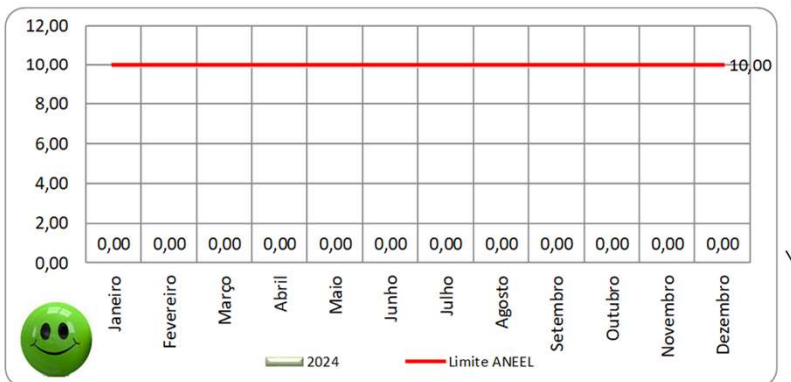
3-Instalar padrão de entrada gratuito (dias úteis). art. 49, § 4º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

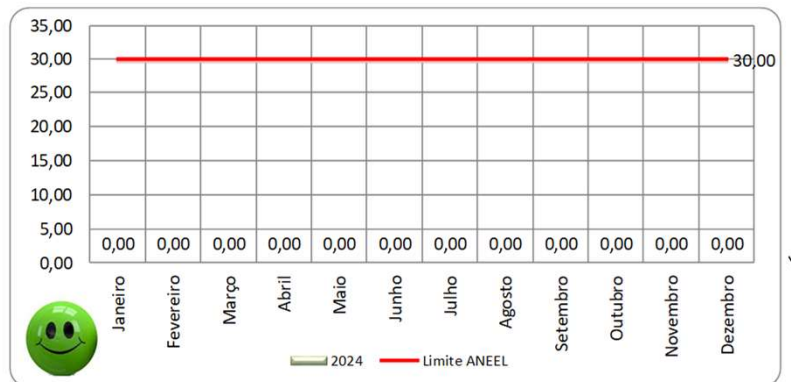
2-Alterar cadastro, com necessidade de visita técnica (dias úteis). Art.6º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

4- Informar o resultado de análise de projeto (dias). Art.51,I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

Data de Atualização: 18/12/2024



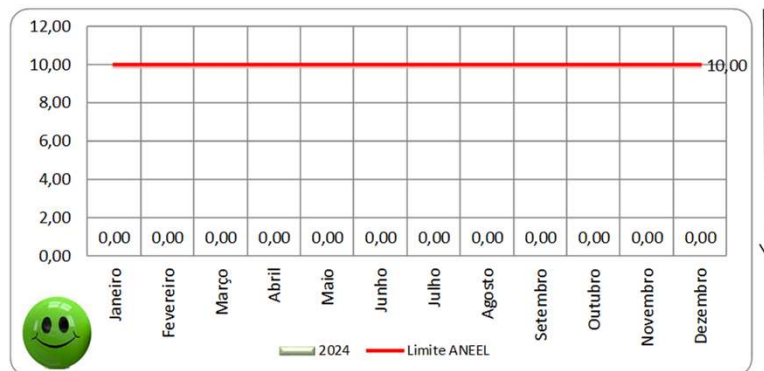
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

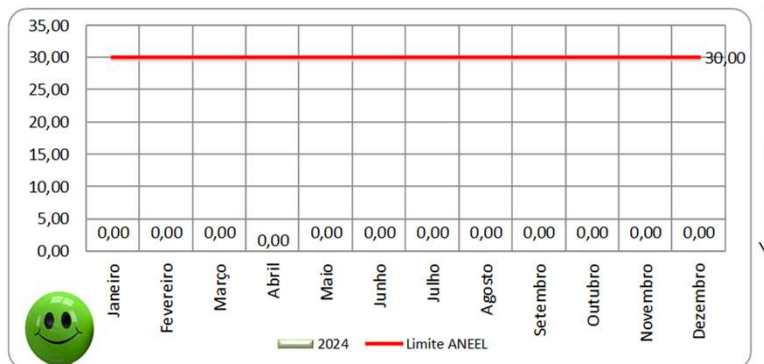
5- Informar o resultado da reanálise de projeto quando não informado os motivos de reprovação na análise anterior (dias úteis). Art.51, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

6- Elaborar e fornecer gratuitamente ao consumidor e demais usuários o orçamento estimado para conexão ao sistema de distribuição (dias). Art.56

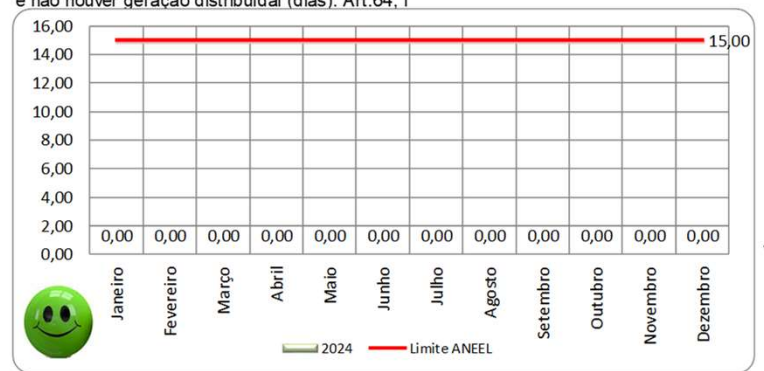


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

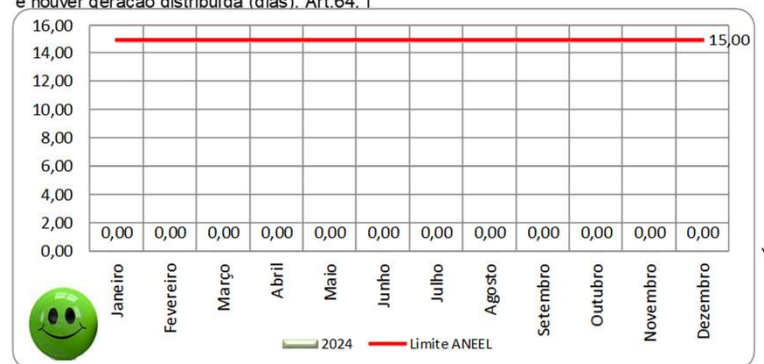
7- Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição de unidades consumidoras em tensão menor que 69kV, quando não houver necessidade obras e não houver geração distribuída (dias). Art.64, I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

8- Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição de unidades consumidoras em tensão menor que 69kV, quando não houver necessidade obras e houver geração distribuída (dias). Art.64, I



### Análise de Dados

Indicador dentro da Meta estabelecida.

Data de Atualização: 18/12/2024



**CEDRI**

# Qualidade do Atendimento Comercial

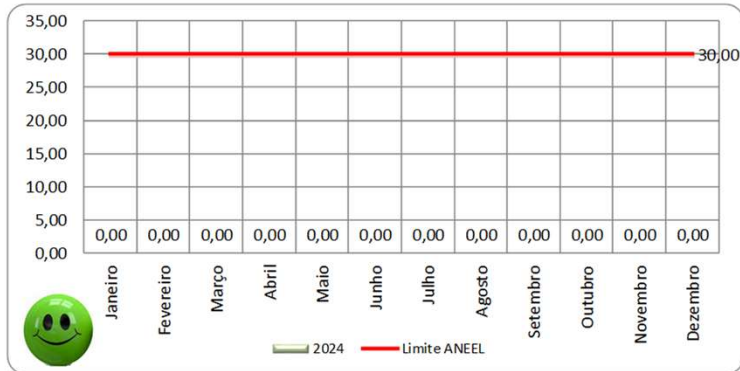
Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

9-Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição de unidades consumidoras em tensão menor que 69kV, quando houver necessidade obras e não houver geração distribuída (dias). Art.64, II

11-Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para demais conexões ao sistema de distribuição de unidades consumidoras, quando não houver geração distribuída. (dias). Art.64, III



### Análise de Dados

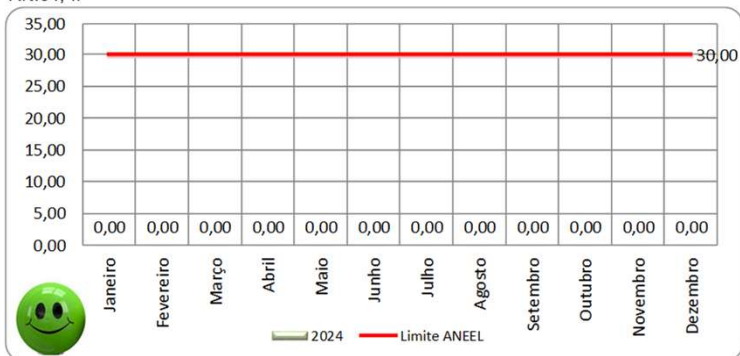
Não houve registros no período.

10-Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para demais conexões ao sistema de distribuição de unidades consumidoras, quando não houver geração distribuída. (dias). Art.64, II

### Análise de Dados

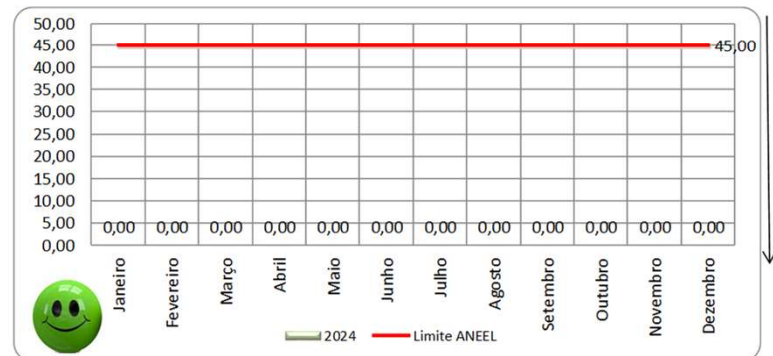
Não houve registros no período.

12-Elaborar e fornecer gratuitamente, ao consumidor e demais usuários, o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para demais conexões ao sistema de distribuição de unidades consumidoras, quando houver geração distribuída. (dias). Art.64, III



### Análise de Dados

Não houve registros no período.



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

Data de Atualização: 18/12/2024



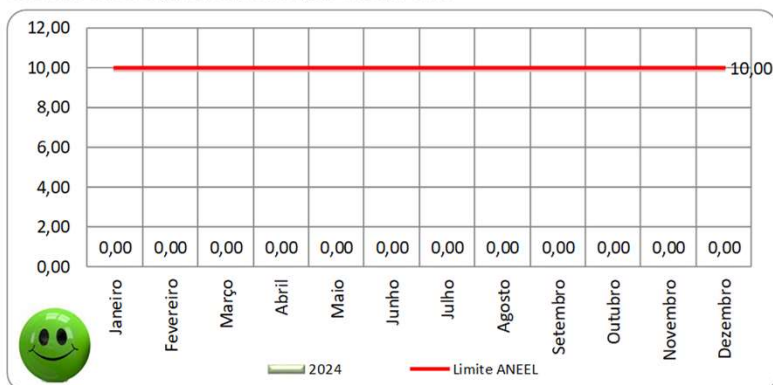
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

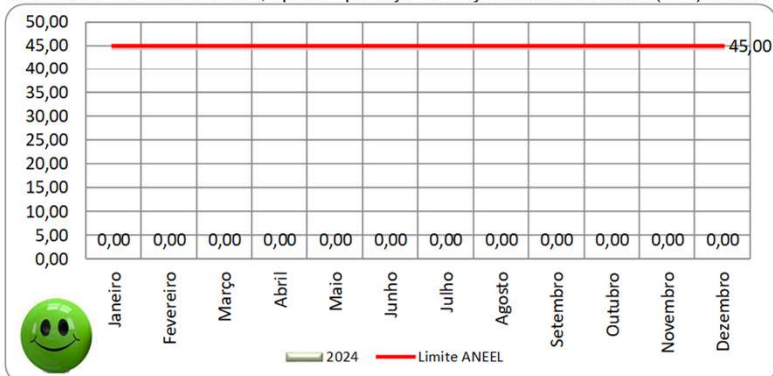
13-Disponibilizar os estudos que fundamentaram a alternativa escolhida no orçamento estimado ou no orçamento prévio. (dias úteis). Art. 78



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

14-Entregar os contratos e, caso aplicável, o documento ou meio de pagamento, ao consumidor e demais usuários, após a aprovação do orçamento de conexão. (dias). Art. 84

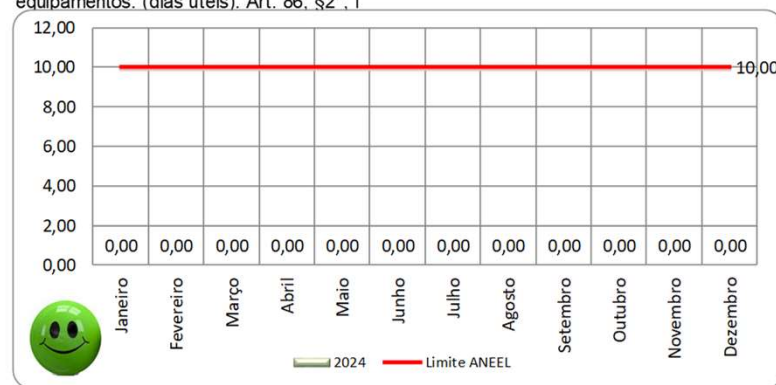


### Análise de Dados

Indicador dentro da Meta estabelecida.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

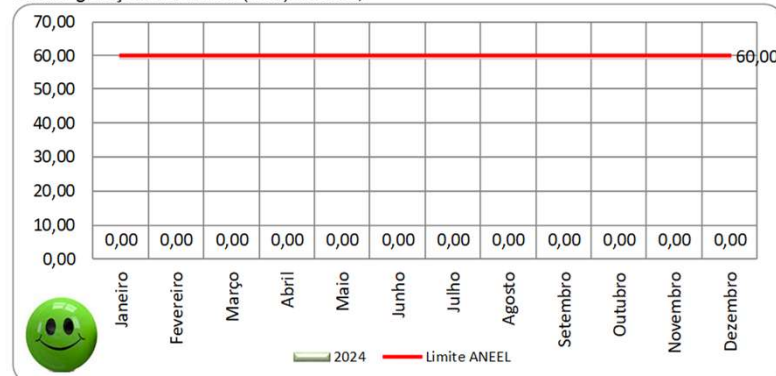
15-Disponibilizar, em caso de execução da obra pelo consumidor, projeto elaborado na etapa de orçamento, normas, padrões técnicos, especificações de materiais e equipamentos. (dias úteis). Art. 86. §2º. I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

16-Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área urbana, quando não houver geração distribuída (dias). Art. 88. I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



**CEDRI**

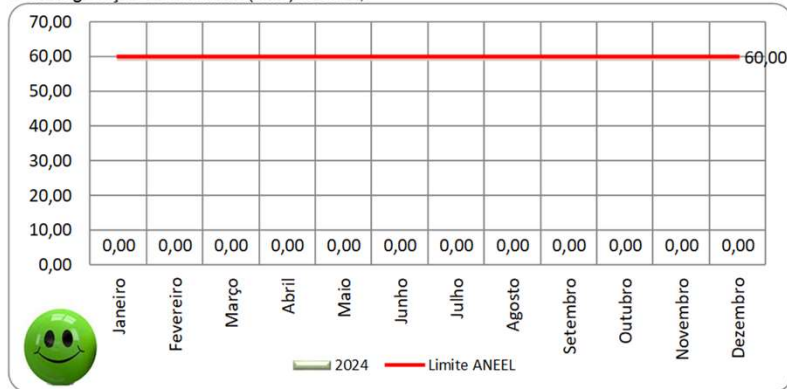
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

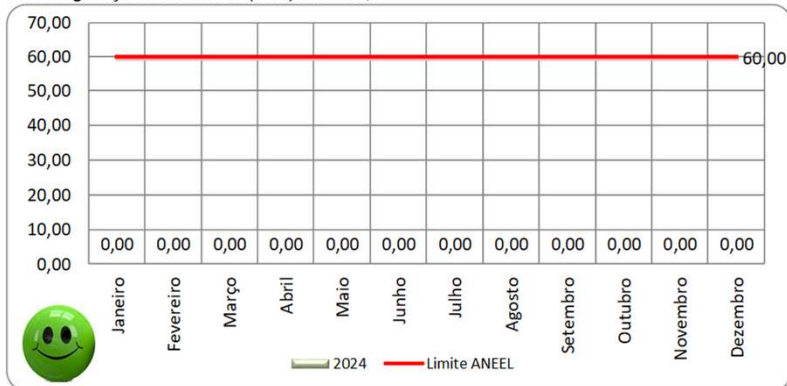
17-Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área rural, quando não houver geração distribuída. (dias). Art.88,I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

18-Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área urbana, quando houver geração distribuída. (dias). Art. 88, I

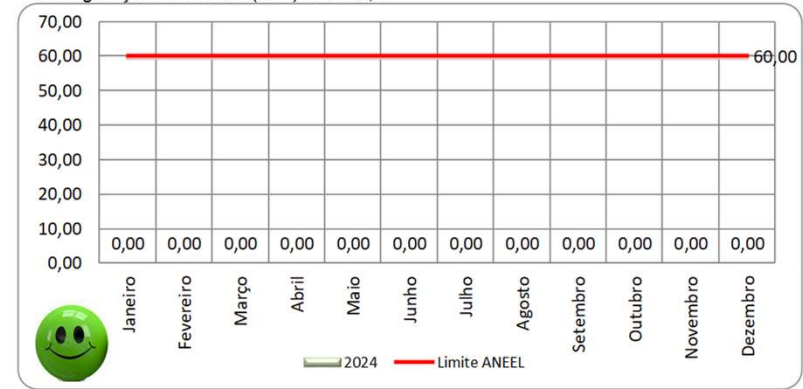


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

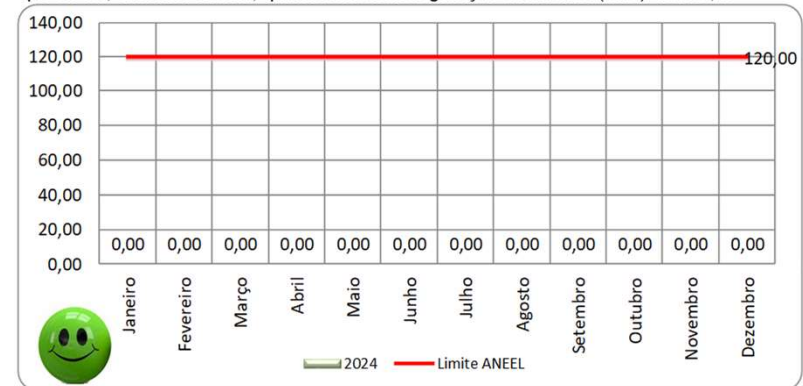
19-Concluir as obras de conexão em tensão menor que 2,3 kV, em área rural, quando houver geração distribuída (dias). Art. 88, I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

20-Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área urbana, quando não houver geração distribuída (dias). Art.88, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



**CEDRI**

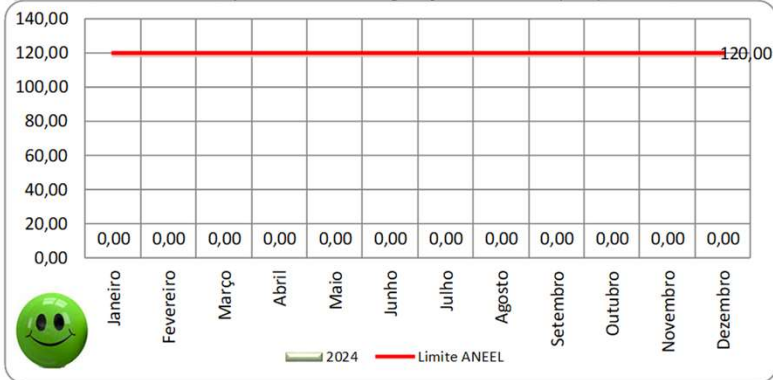
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

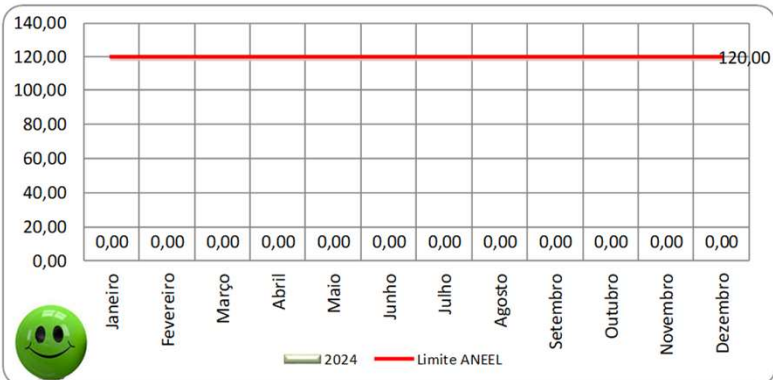
21-Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área rural, quando não houver geração distribuída (dias). Art. 88,II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

22-Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área urbana, quando houver geração distribuída (dias). Art. 88,II

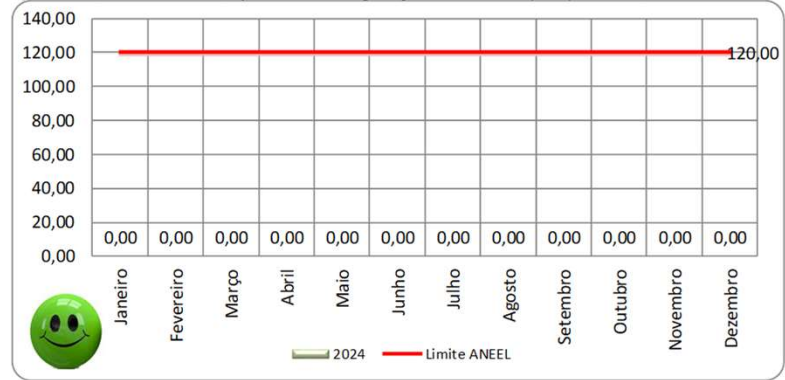


### Análise de Dados

Indicador dentro da Meta estabelecida.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

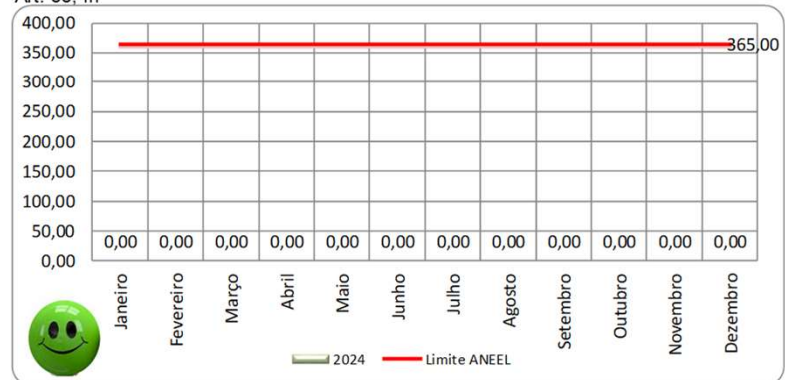
23-Concluir as obras de conexão de até 1km, em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, em área rural, quando houver geração distribuída (dias). Art.88, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

24-Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área urbana, quando não houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II (dias). Art. 88, III



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024





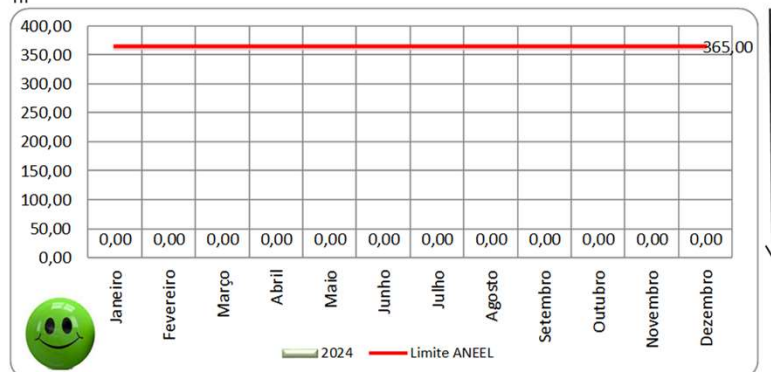
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

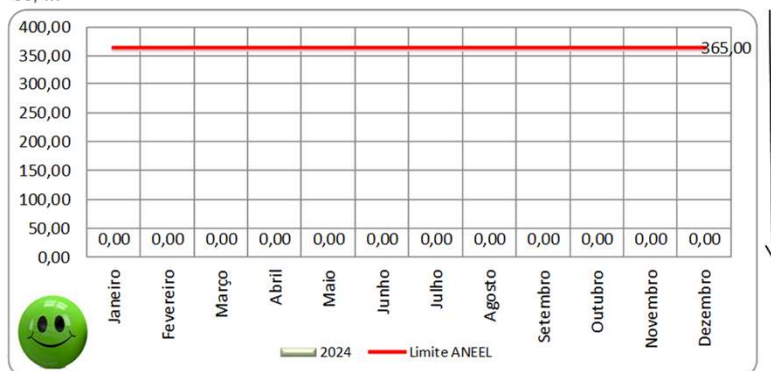
25-Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área rural, quando não houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II (dias). Art. 88, III



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

26-Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área urbana, quando houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II (dias). Art. 88, III

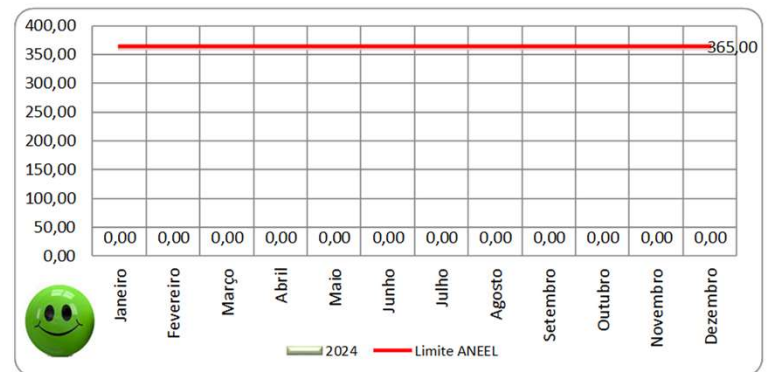


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

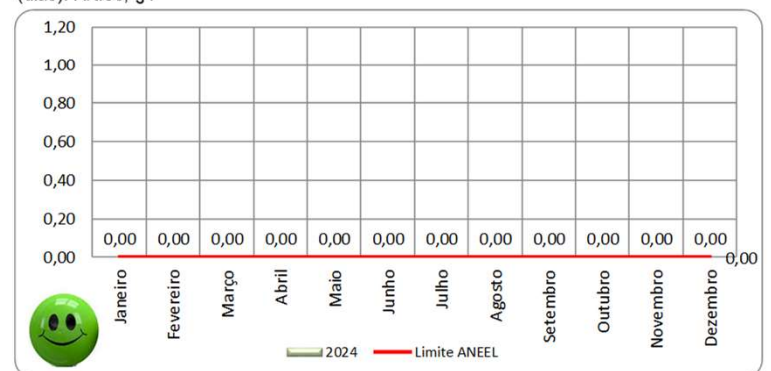
27-Concluir as obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, em área rural, quando houver geração distribuída, não contempladas nos incisos I e II (dias). Art. 88, III



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

28-Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área urbana, quando não houver geração distribuída. (dias). Art.88, §1º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



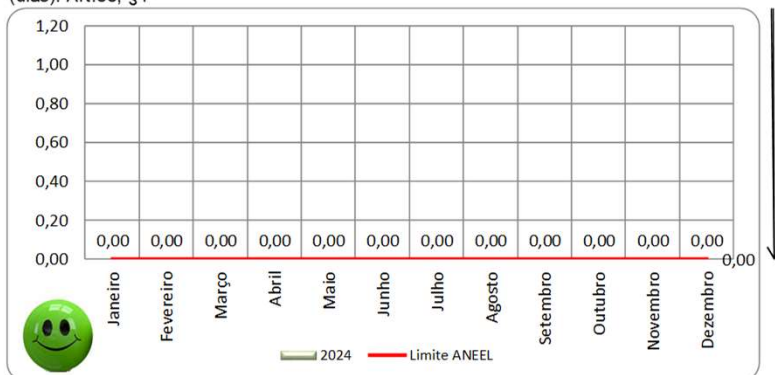
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

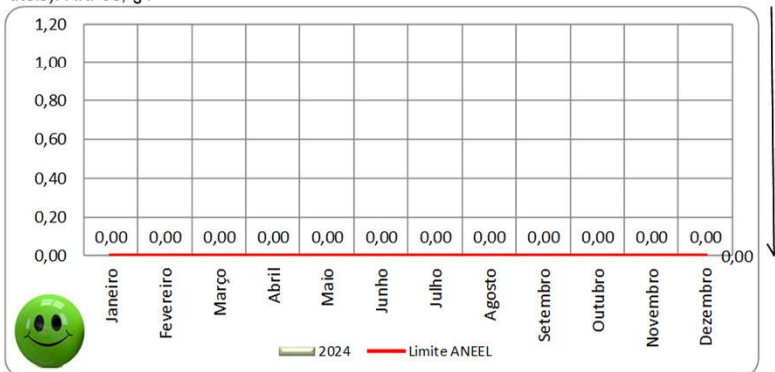
29-Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área rural, quando não houver geração distribuída. (dias). Art.88, §1º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

30-Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área urbana, quando houver geração distribuída (dias úteis). Art. 88, §1º

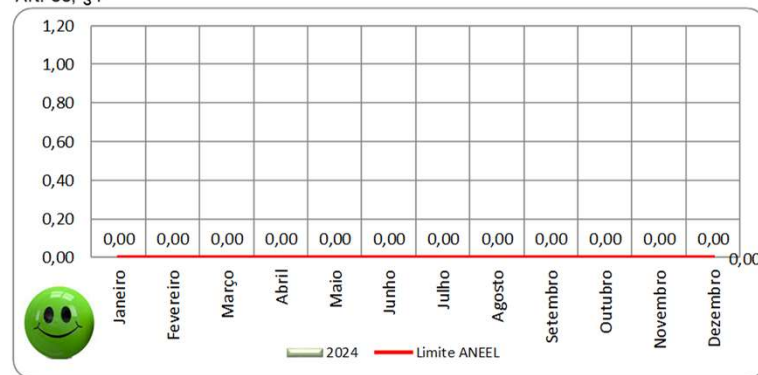


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

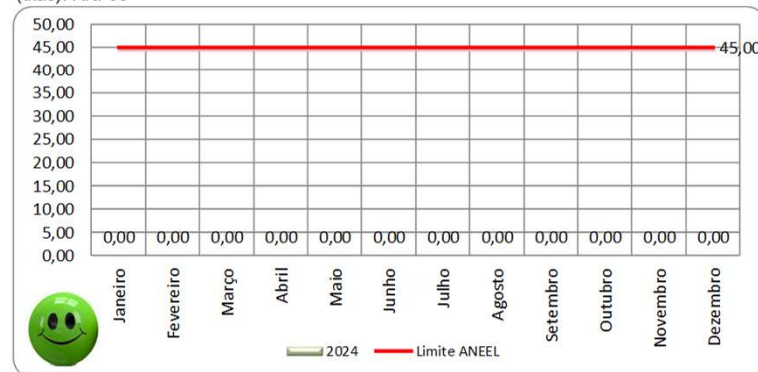
31-Concluir, de acordo com o cronograma da distribuidora, as obras em situações não abrangidas nos incisos anteriores, em área rural, quando houver geração distribuída.(dias). Art. 88, §1º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

32-Realização dos procedimentos necessários para a conexão, desde a solicitação até o início do fornecimento, nos casos enquadrados na Lei nº 14.195, de 26 de agosto de 2021. (dias). Art. 90



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



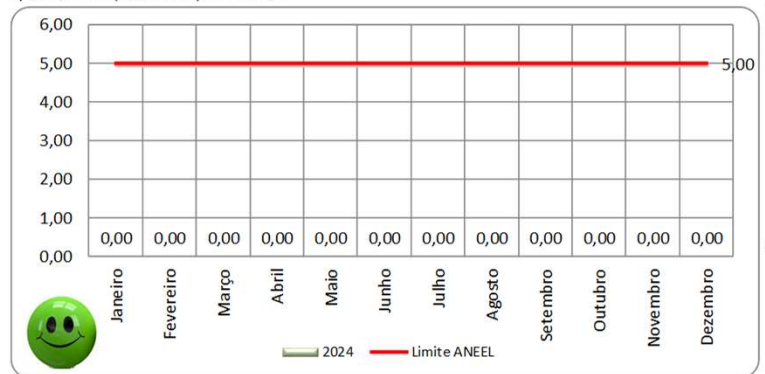
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

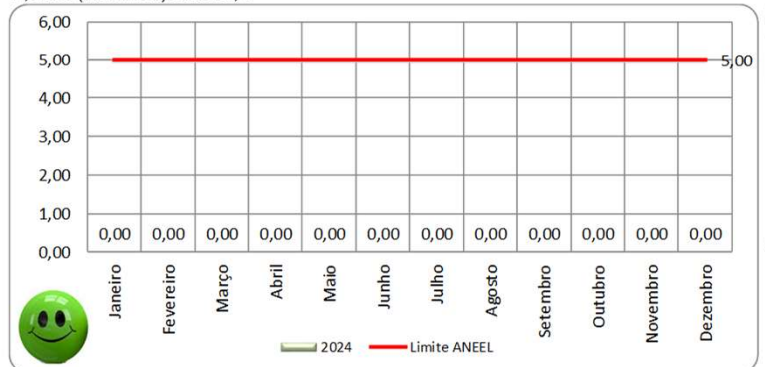
33-Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando não houver geração distribuída, para conexão em tensão menor que 2,3 kV. (dias úteis). Art. 91, I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

34-Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando houver geração distribuída, para conexão em tensão menor que 2,3 kV. (dias úteis). Art. 91, I

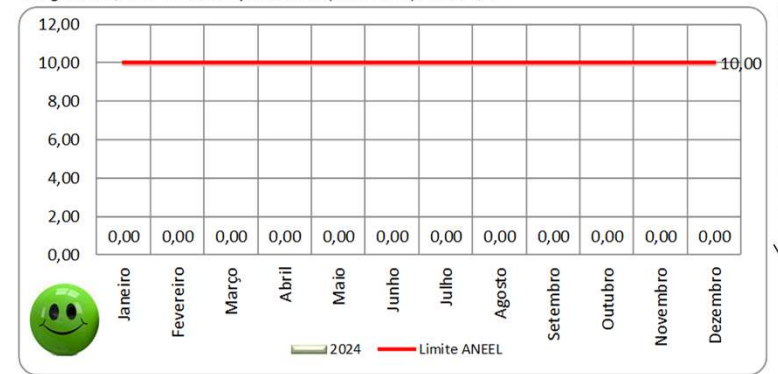


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

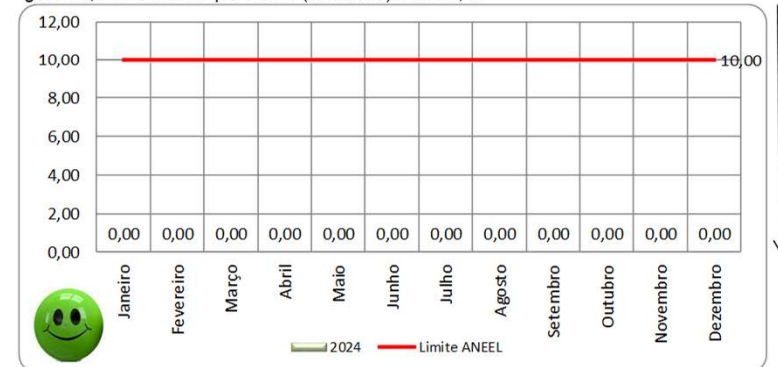
35-Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando não houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV. (dias úteis). Art.91, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

36-Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV. (dias úteis). Art. 91, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



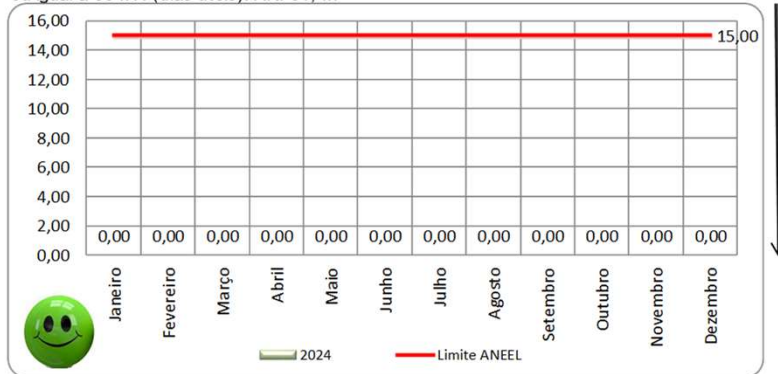
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

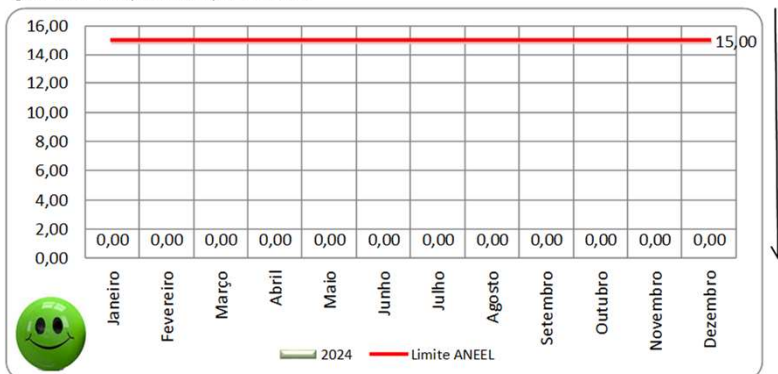
37-Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando não houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 69 kV. (dias úteis). Art. 91, III



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

38-Realizar a vistoria e instalar os equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários, quando houver geração distribuída, para conexão em tensão maior ou igual a 69 kV. (dias úteis). Art. 91, III

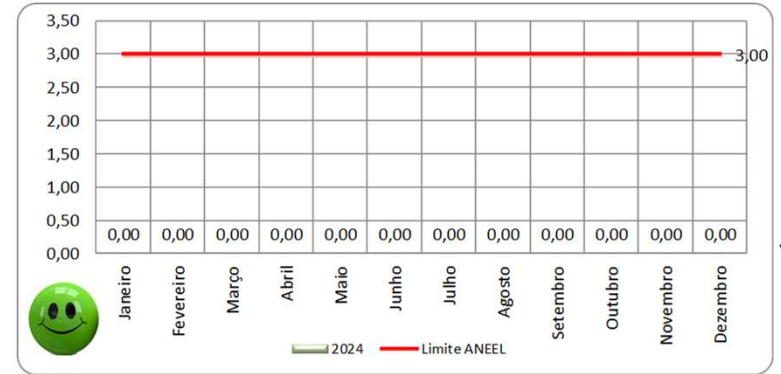


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

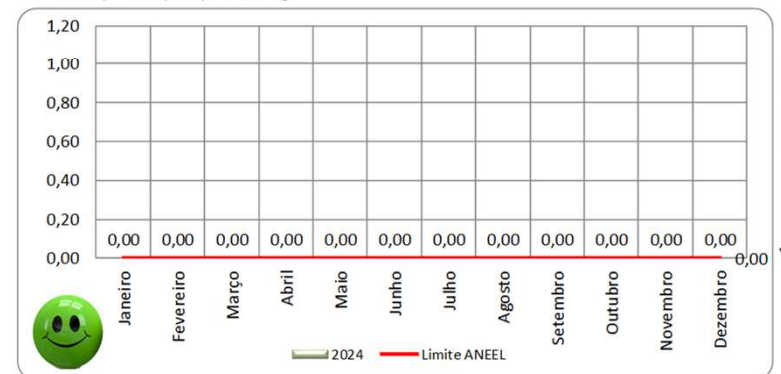
39-Disponibilizar relatório de vistoria em caso de reprovação, com os motivos e as providências corretivas necessárias. (dias úteis). Art. 94



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

40-Disponibilizar o cronograma das etapas de projeto, montagem e comissionamento do sistema de medição, caso haja conexão de outra distribuidora ou de unidade consumidora livre ou especial. (dias). Art.96, §1º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



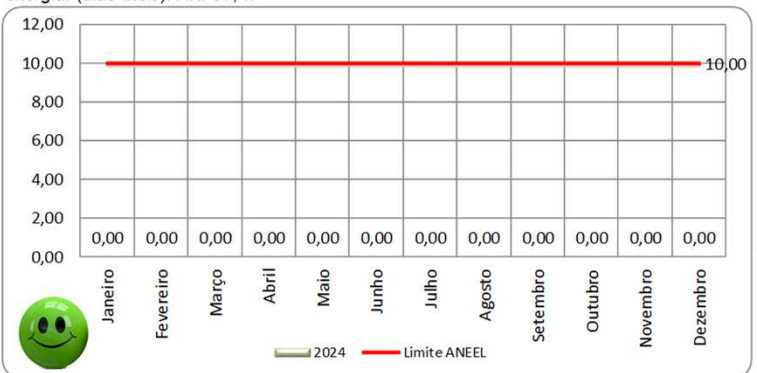
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

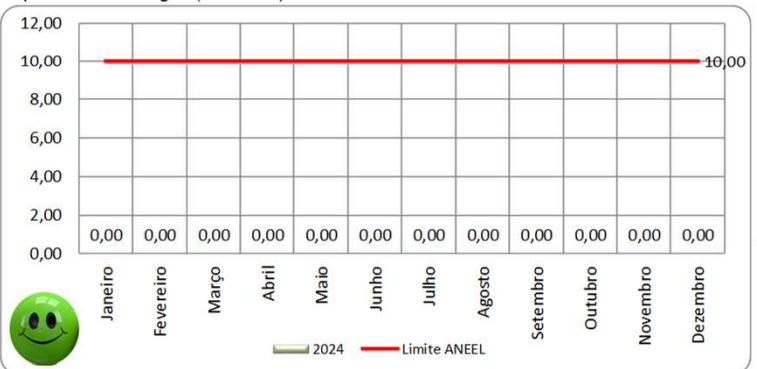
41-Avaliar projeto de medição e comunicar ao usuário a sua aprovação ou a reprovação e as correções necessárias, em casos de central geradora, importador e exportador de energia. (dias úteis). Art. 97, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

42-Avaliar relatório de comissionamento e comunicar ao usuário a sua aprovação ou reprovação e as correções necessárias, em casos de central geradora, importador e exportador de energia. (dias úteis). Art. 97 IV

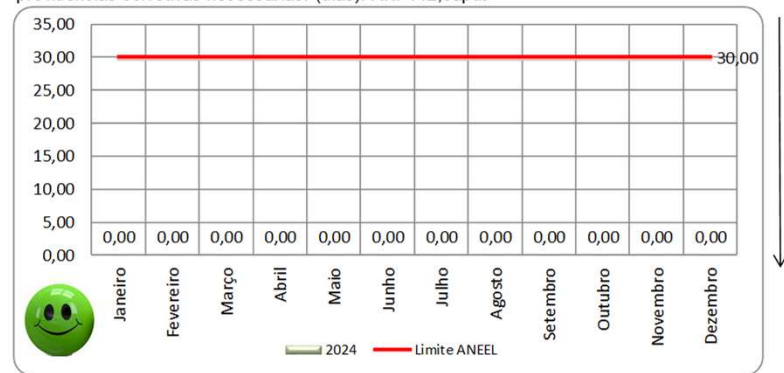


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

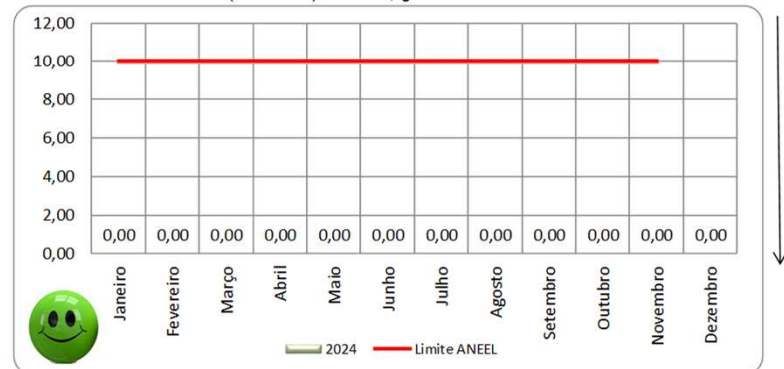
43- Informar ao consumidor e demais usuários o resultado do comissionamento das obras executadas, indicando as eventuais ressalvas e, caso haja reprovação, os motivos e as providências corretivas necessárias. (dias). Art. 112, caput



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

44- Informar ao consumidor e demais usuários o resultado do comissionamento, se ficar caracterizado que a distribuidora não informou previamente os motivos de reprovação em comissionamento anterior (dias úteis). Art.112, §1º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



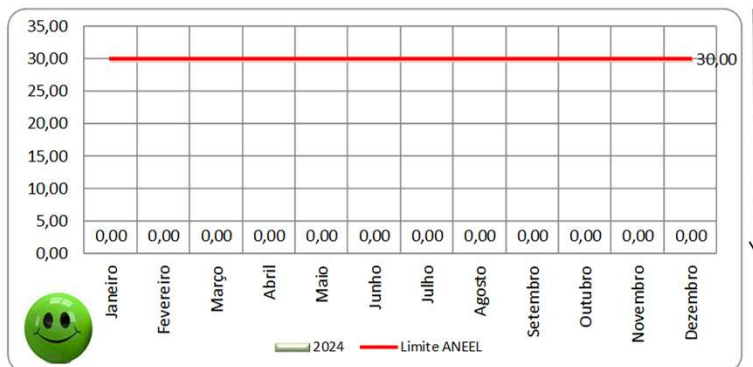
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

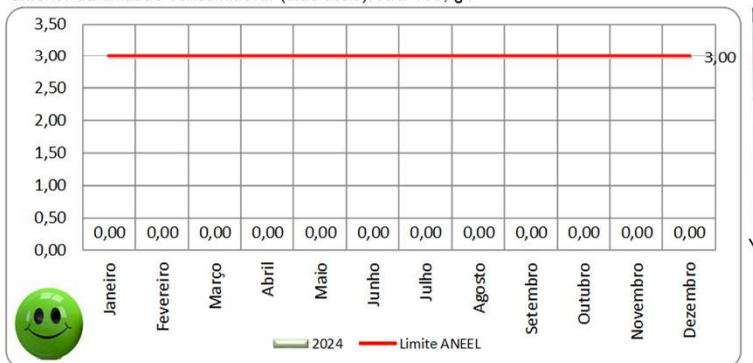
45-Informar as condições para a revisão da demanda contratada em projetos de eficiência energética. (dias). Art. 136



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

46-Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área urbana, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e existir débito anterior da unidade consumidora. (dias úteis). Art. 138, §4º

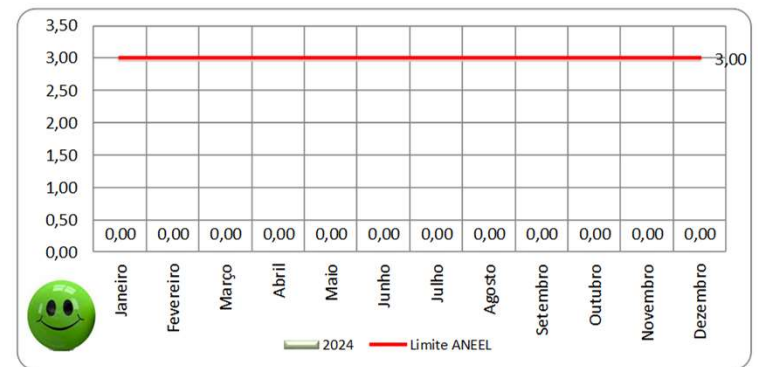


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

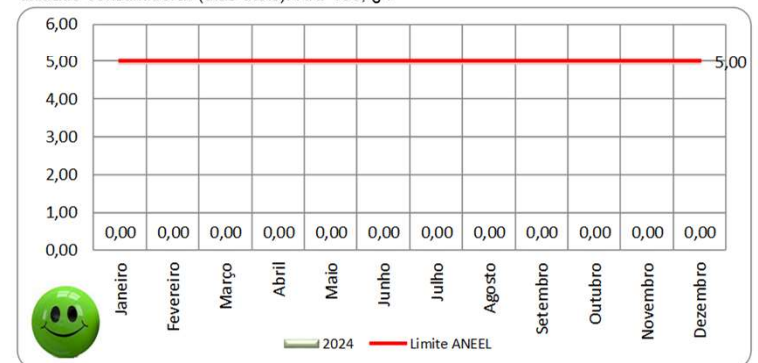
47-Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área urbana, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e o débito anterior da unidade consumidora estiver quitado ou parcelado. (dias úteis). Art. 138, §4º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

48-Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área rural, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e existir débito anterior da unidade consumidora. (dias úteis). Art. 138, §4º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



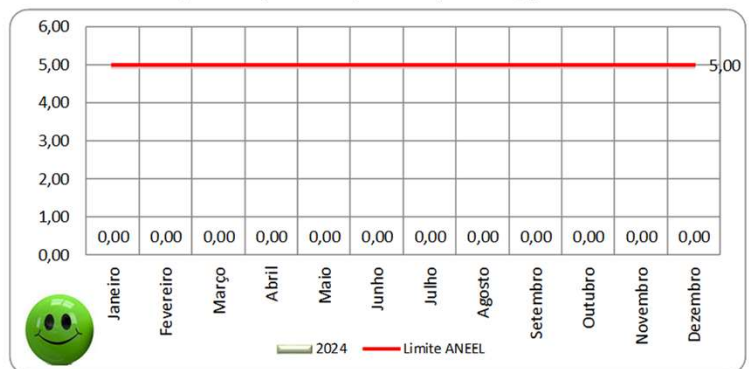
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

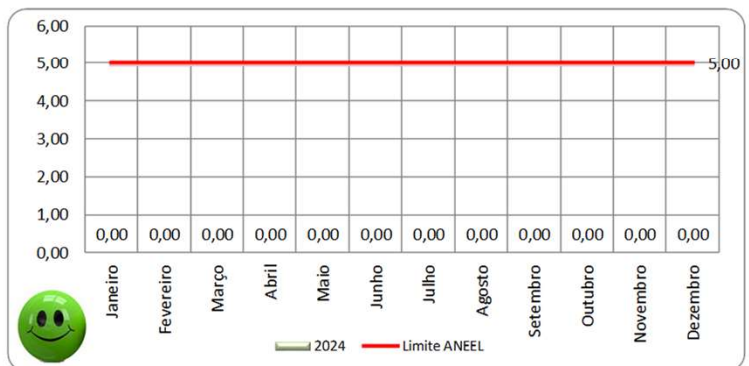
49-Alterar a titularidade de consumidor ou usuário, em área rural, quando houver solicitação ou pedido de conexão para instalações de contrato vigente e o débito anterior da unidade consumidora estiver quitado ou parcelado. (dias úteis). Art. 138, §4º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

50-Analisar e informar ao consumidor o resultado de solicitação de classificação tarifária, caso não haja necessidade de visita técnica. (dias úteis). Art. 203

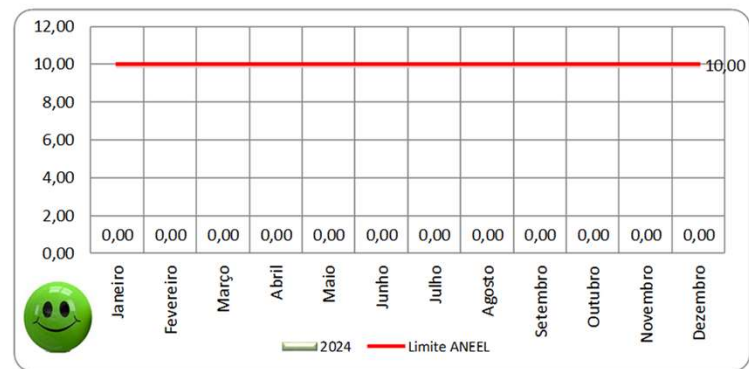


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

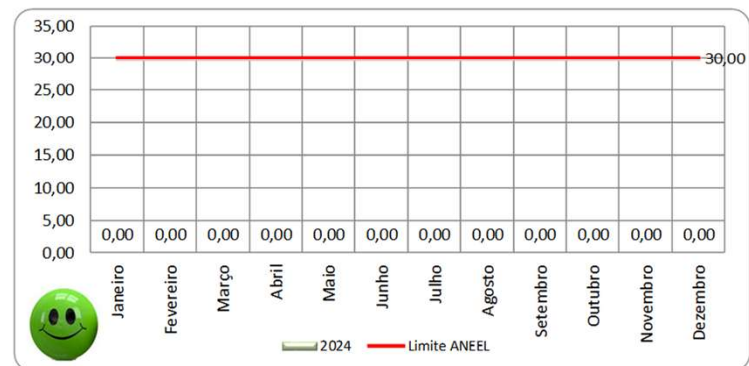
51-Analisar e informar ao consumidor o resultado de solicitação de classificação tarifária, caso haja necessidade de visita técnica. (dias úteis). Art. 203



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

52-Atender as solicitações de enquadramento na modalidade tarifária horária branca, no caso de unidade consumidora atendida. (dias). Art. 222, I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



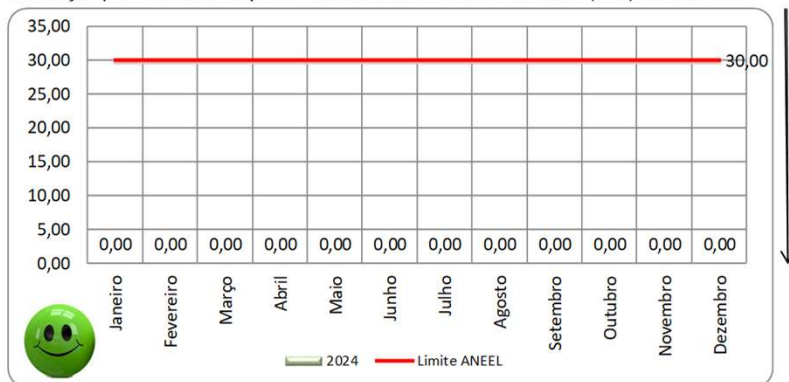
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

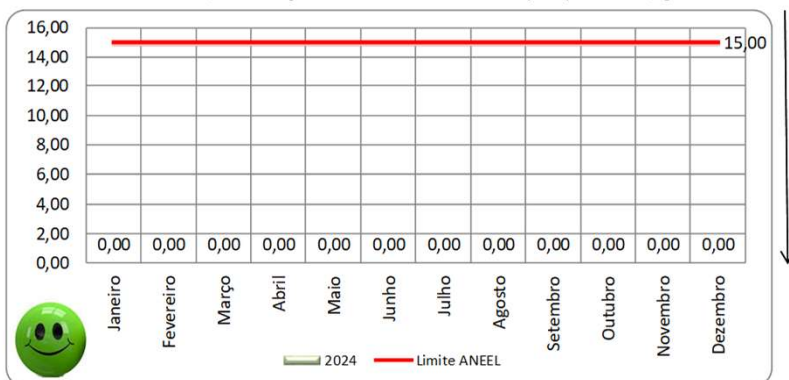
53-Providenciar retorno à modalidade tarifária convencional, a qualquer tempo, em caso de solicitação pelo consumidor que aderiu à modalidade tarifária branca. (dias). Art. 223



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

54-Providenciar o reparo do meio utilizado para o acompanhamento da leitura, internamente na unidade consumidora, de medição instalada externamente. (dias). Art. 243. §1º

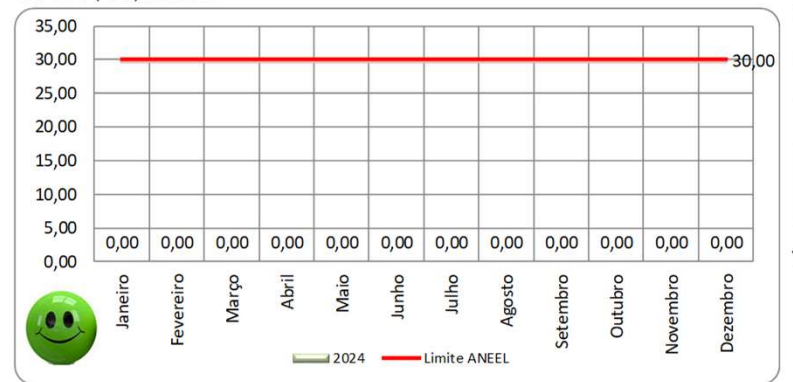


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

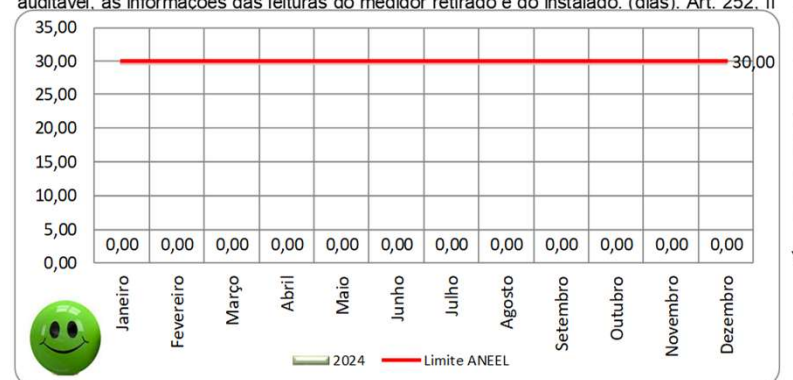
55-Inspeccionar o sistema de medição, a partir da solicitação, e adotar as providências do art. 252. (dias). Art. 250



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

56-Substituir os equipamentos do sistema de medição de sua responsabilidade que apresentem defeito por desempenho inadequado, informando ao solicitante, por meio auditável, as informações das leituras do medidor retirado e do instalado. (dias). Art. 252. II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024





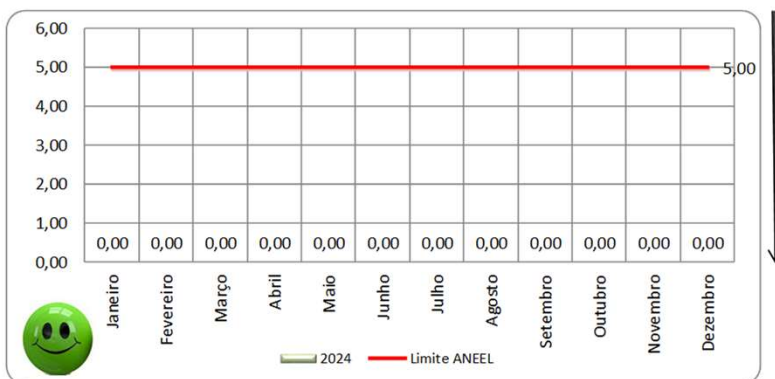
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

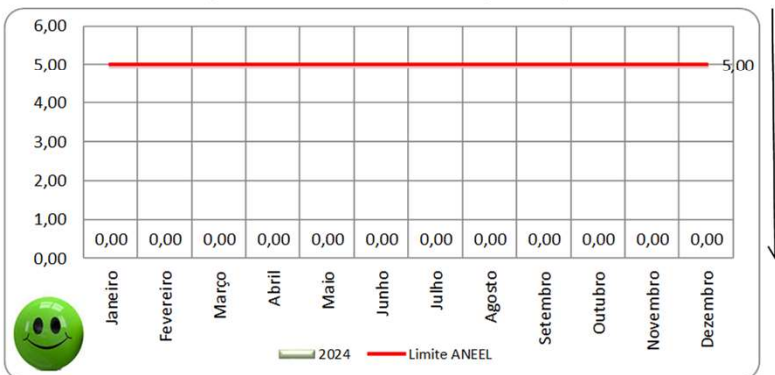
57-Fornecer cópia do processo individualizado do defeito na medição mediante solicitação. (dias úteis). Art. 257, §4º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

58-Analisar solicitação de reconhecimento da sazonalidade e informar a decisão ao consumidor, caso não haja necessidade de visita técnica. (dias úteis). Art. 296

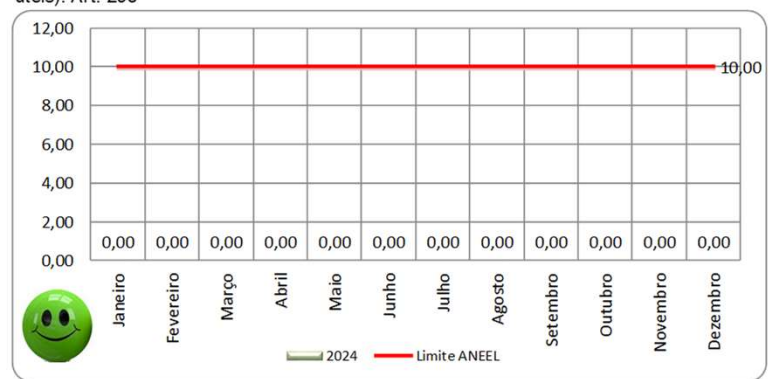


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

59-Analisar solicitação de reconhecimento da sazonalidade e informar a decisão ao consumidor, quando houver necessidade de visita técnica à unidade consumidora. (dias úteis). Art. 296



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

60-Solucionar reclamação de compensação de faturamento, em razão de diferença a cobrar ou a devolver em situações de defeito na medição, procedimento irregulares ou atualização de iluminação pública, e comunicar ao consumidor. (dias). Art. 325, §3º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



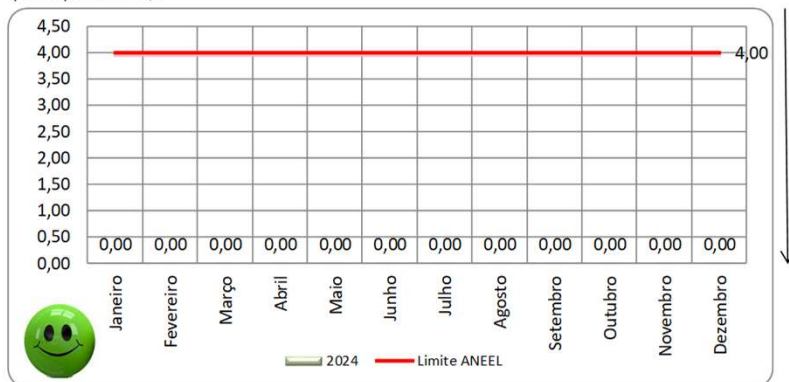
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

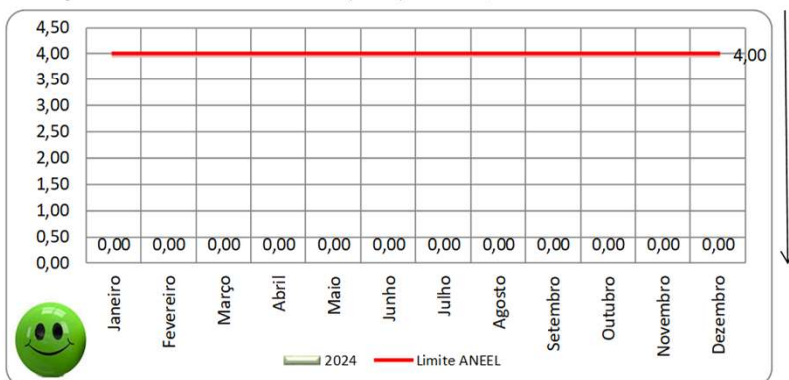
61-Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de suspensão indevida. (horas). Art. 362, I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

62-Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação de urgência de instalações localizadas em área urbana. (horas). Art. 362, II

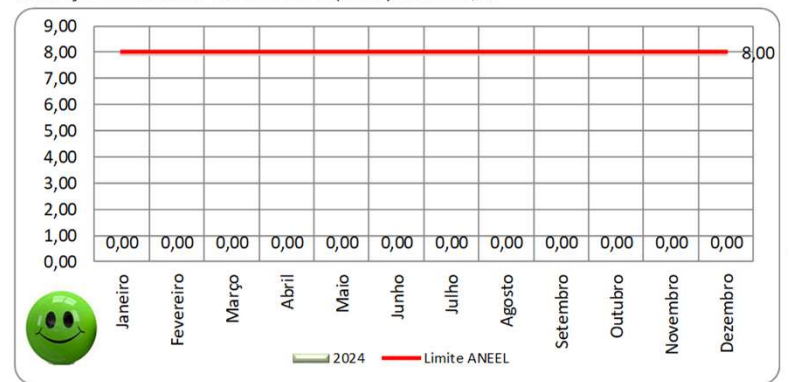


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

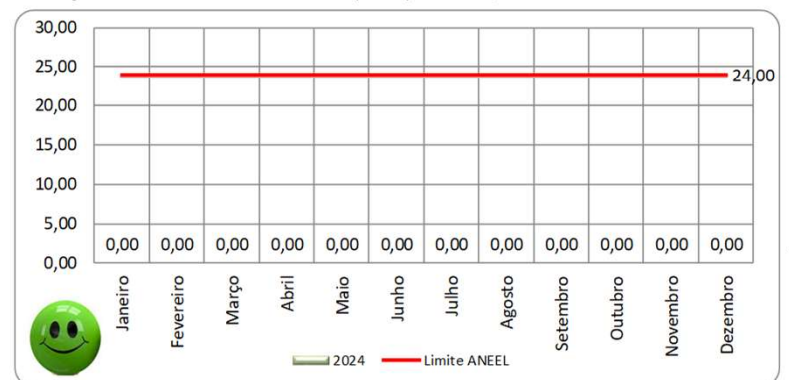
63-Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação de urgência de instalações localizadas em área rural. (horas). Art. 362, III



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

64-Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação normal de instalações localizadas em área urbana. (horas). Art. 362, V



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



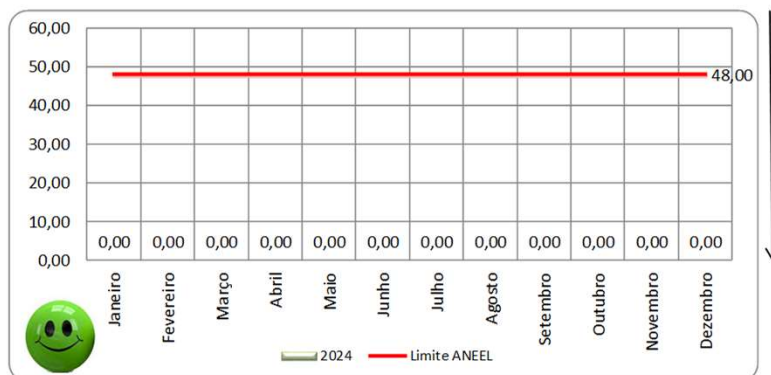
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

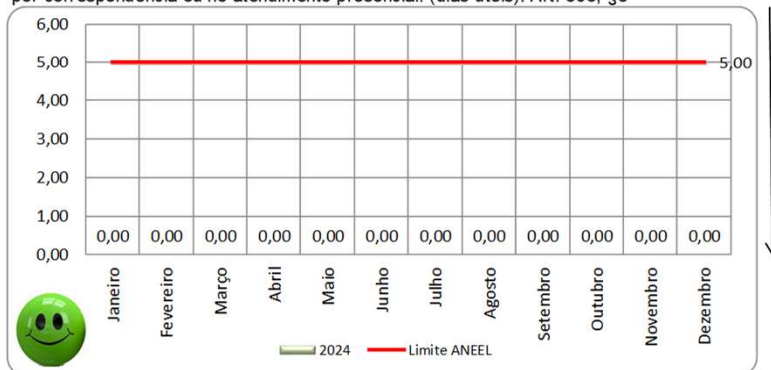
65-Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em caso de religação normal de instalações localizadas em área rural. (horas). Art.362, V



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

66-Disponibilizar cópia da gravação da chamada telefônica para o consumidor, podendo ser disponibilizada, a critério dos usuários, no espaço reservado da internet, por meio eletrônico, por correspondência ou no atendimento presencial. (dias úteis). Art. 393, §3º

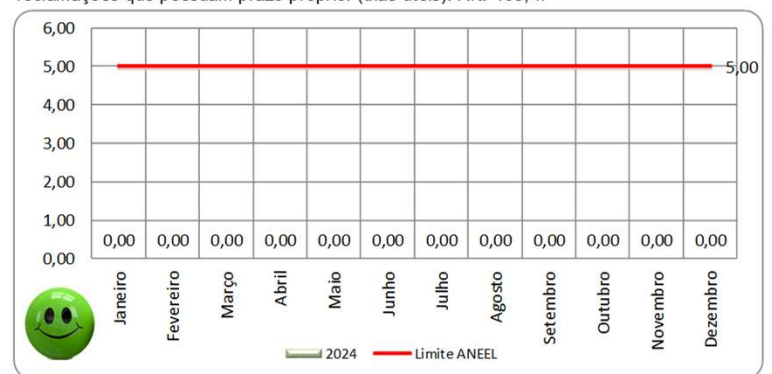


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

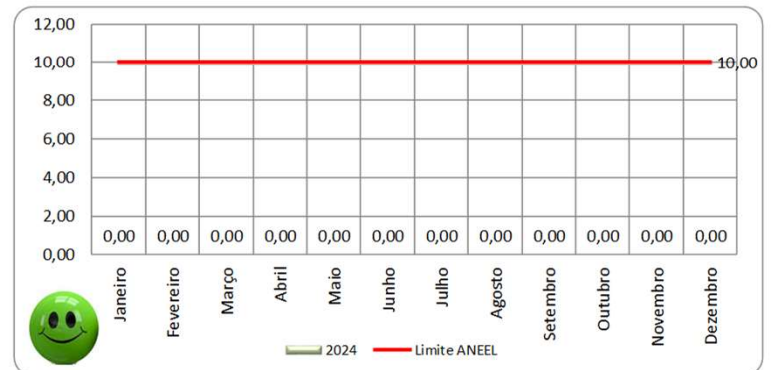
67-Solucionar as reclamações do consumidor e demais usuários, caso não seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora ou demais instalações, exceto as reclamações que possuam prazo próprio. (dias úteis). Art. 408, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

68-Solucionar as reclamações do consumidor e demais usuários nas demais situações, exceto as reclamações que possuam prazo próprio. (dias úteis). Art. 408, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



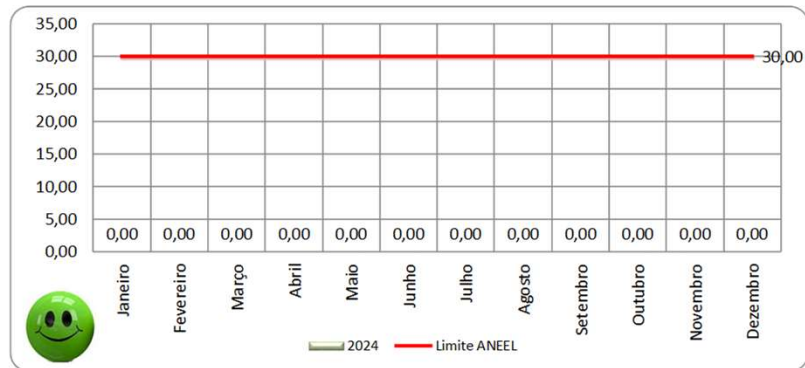
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

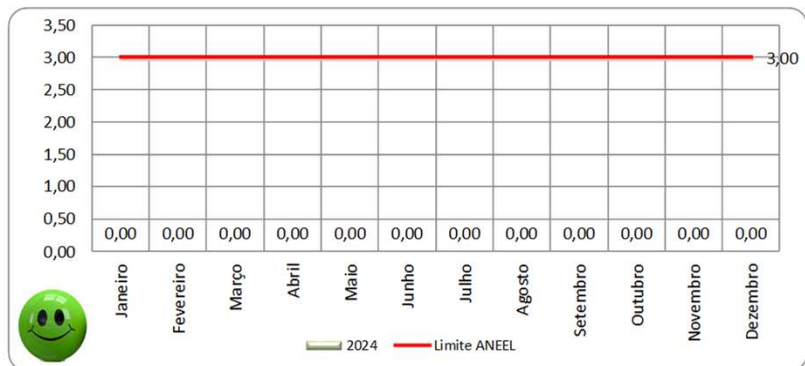
69-Atender demais demandas do consumidor e usuários que não dispõem de prazos expressamente estabelecidos na regulação da ANEEL. (dias). Art. 409



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

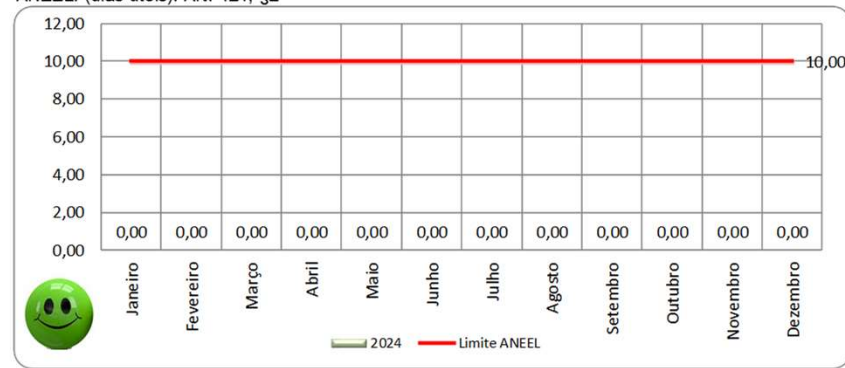
70-Disponibilizar para o consumidor e demais usuários informações do histórico de suas demandas dos últimos 10 (dez) anos, mediante a solicitação. (dias úteis). Art. 419, p.único



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

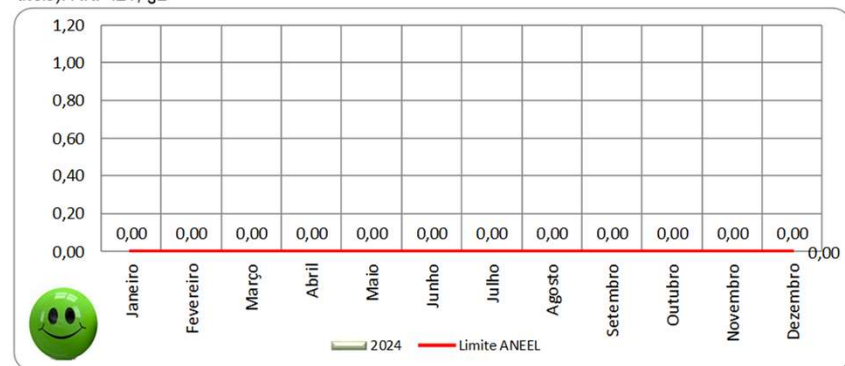
71-Comunicação, pela Ouvidoria da distribuidora, das providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas, informando sobre a possibilidade de contatar a agência estadual ou a ANEEL. (dias úteis). Art. 421, §2º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

72-Comunicação, pela Ouvidoria da distribuidora, das providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas, informando sobre a possibilidade de contatar a agência estadual ou a ANEEL, caso haja necessidade de prorrogação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva. (dias úteis). Art. 421, §2º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.



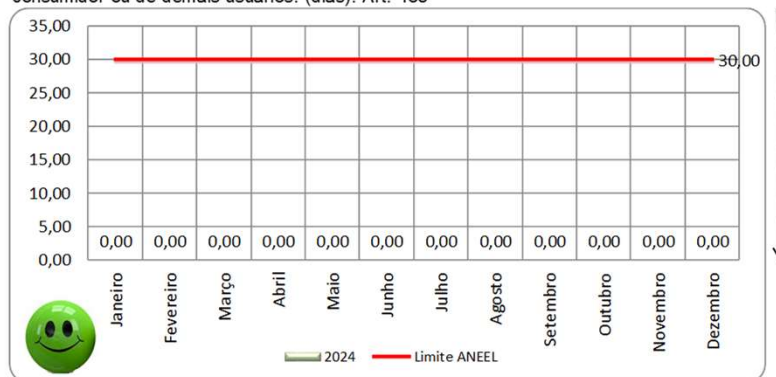
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

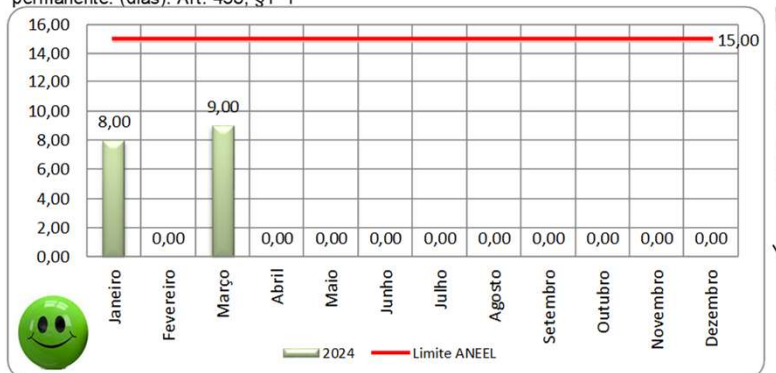
73-Disponibilizar os indicadores individuais e os limites, os valores das compensações, bem como as datas e os horários de início e fim das interrupções ocorridas nas instalações do consumidor ou de demais usuários. (dias). Art. 435



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

74-Realizar inspeção técnica, efetuar medição instantânea da tensão, regularizar e comunicar o resultado ao consumidor, em caso de reclamações sobre a tensão de regime permanente. (dias). Art. 438, §1º I

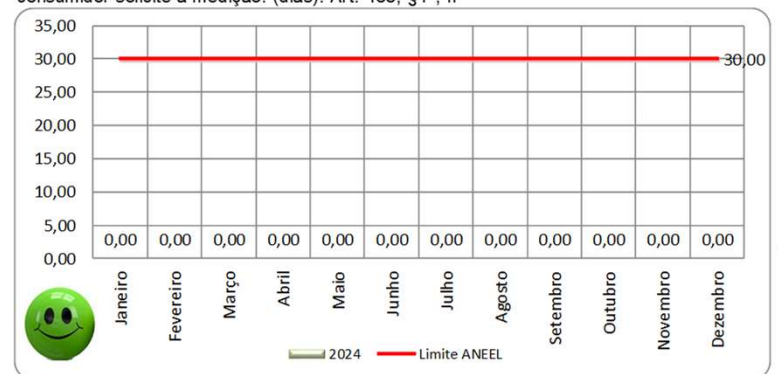


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

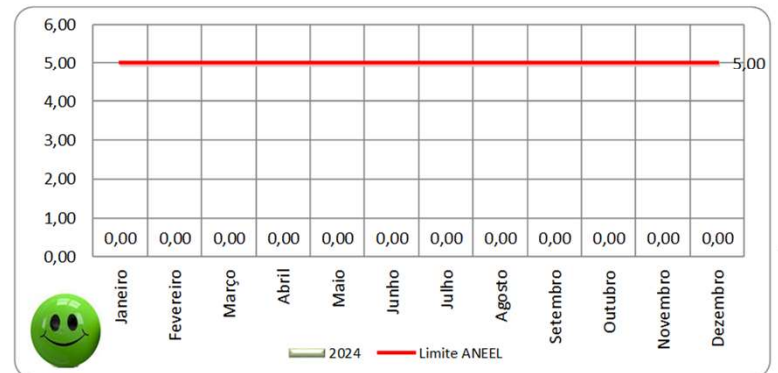
75-Realizar medição da tensão pelo período de 168 horas e entregar laudo técnico do resultado ao consumidor, quando o problema não tenha sido regularizado anteriormente ou o consumidor solicite a medição. (dias). Art. 438, §1º, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

76-Fornecer cópia do processo de levantamento cadastral de iluminação pública, mediante solicitação do poder público municipal. (dias úteis). Art. 463, §8º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



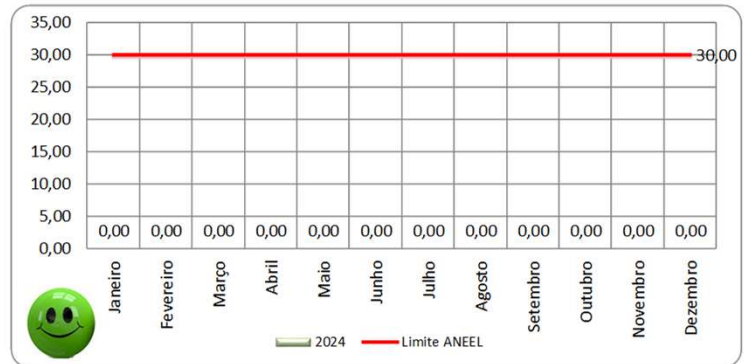
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

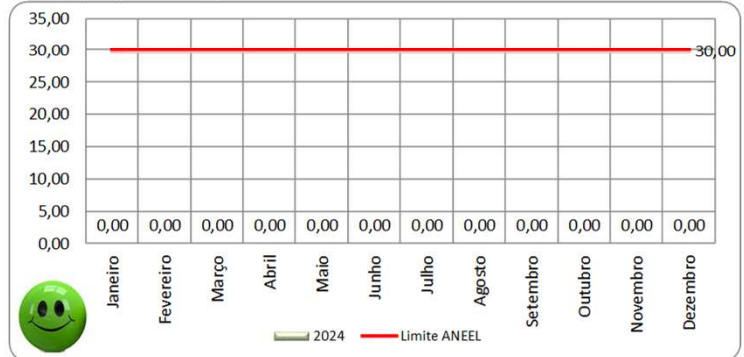
77-Disponibilizar ao poder público municipal as informações contidas em seu sistema de informação geográfica, relacionadas aos pontos de iluminação pública e às unidades consumidoras da classe iluminação pública da área geográfica do solicitante (dias). Art. 464



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

78-Encaminhar ao poder público municipal informações para a gestão tributária e a operacionalização da arrecadação da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública. (dias). Art. 477, §2º

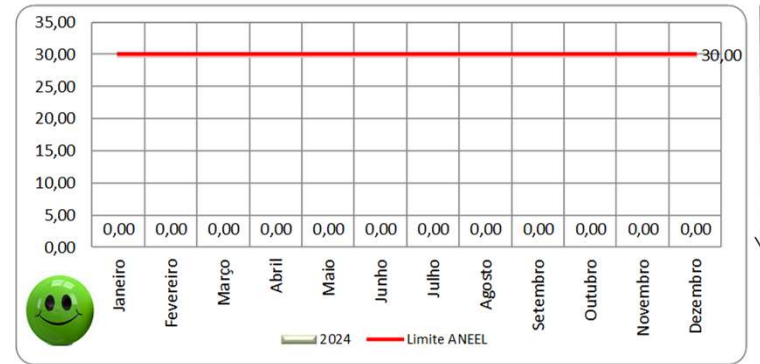


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

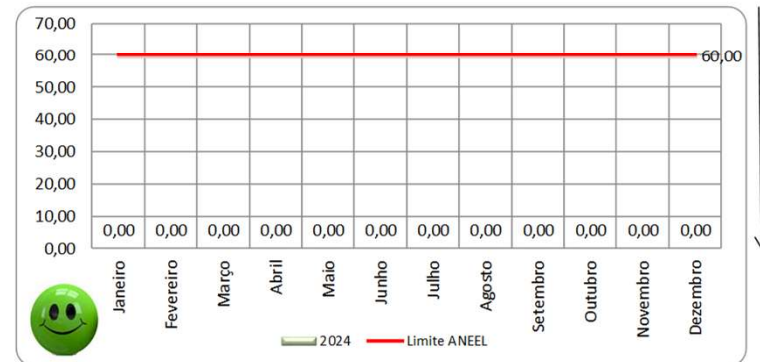
79-Disponibilizar avaliação sobre o dimensionamento do sistema do tipo MIGDI ou SIGFI em relação ao atendimento dos valores projetados, em caso de reclamação do consumidor sobre disponibilidade mensal insuficiente. (dias). Art. 477, §2º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

80-Adotar as medidas corretivas caso constate que o sistema do tipo MIGDI ou SIGFI não garante os valores mínimos de disponibilidade mensal. (dias). Art.527



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



**CEDRI**

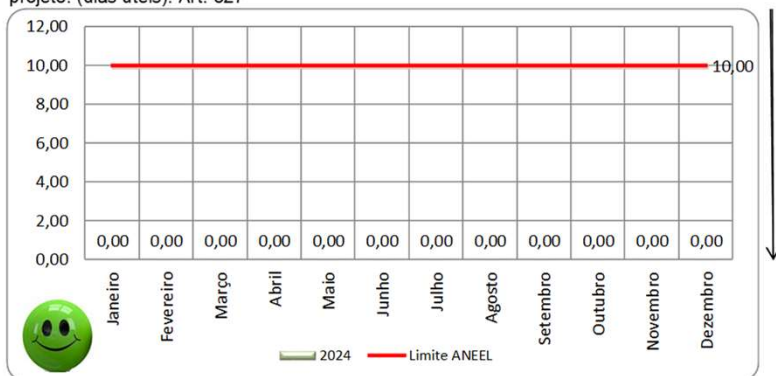
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

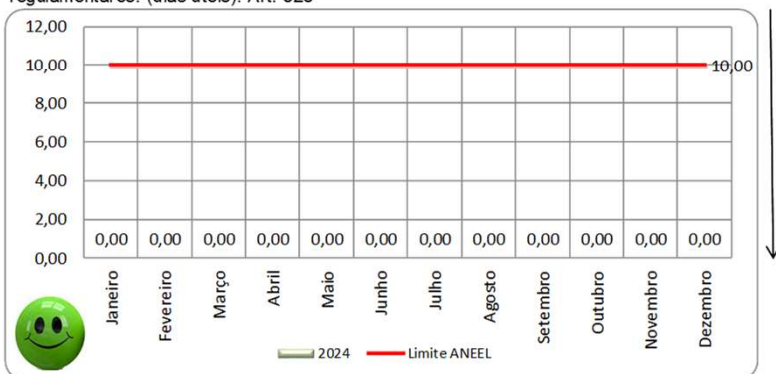
81-Vistoriar a unidade consumidora em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI, contados do pedido de conexão ou do pedido de nova vistoria, ressalvados os casos de aprovação de projeto. (dias úteis). Art. 527



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

82-Efetuar a conexão da unidade consumidora em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI, mediante a aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. (dias úteis). Art. 528

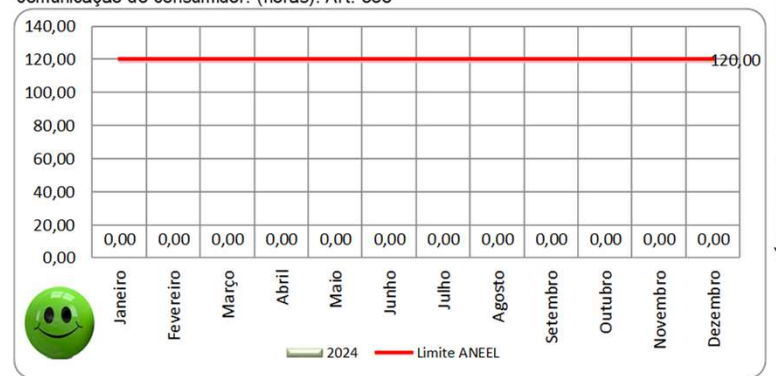


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

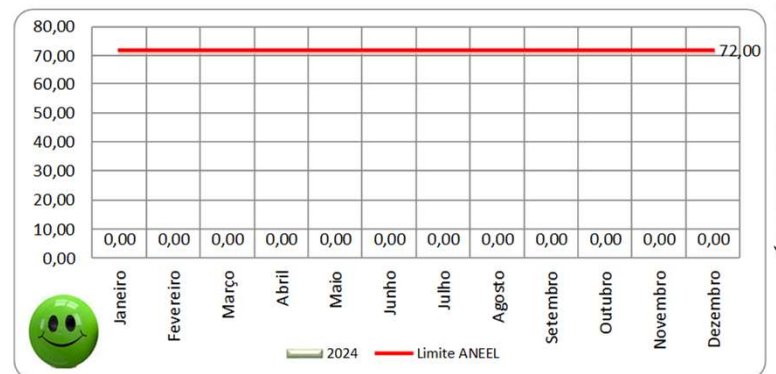
83-Restabelecer o fornecimento de energia elétrica em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI em casos de suspensão do fornecimento, após a baixa do débito no seu sistema ou após comunicação do consumidor. (horas). Art. 533



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

84-Reestabelecer o fornecimento de energia elétrica em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI em caso de suspensão indevida, sem custos para o consumidor. (horas). Art. 534



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



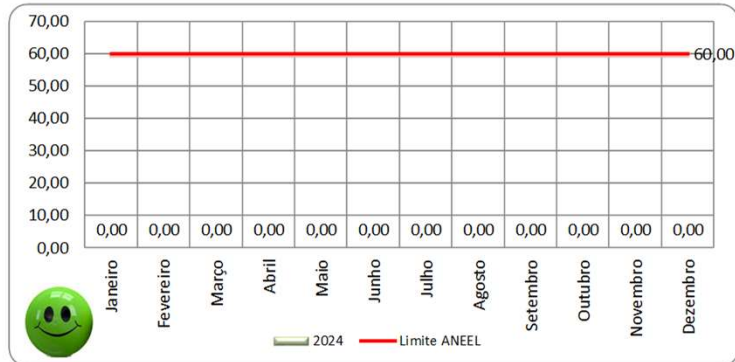
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

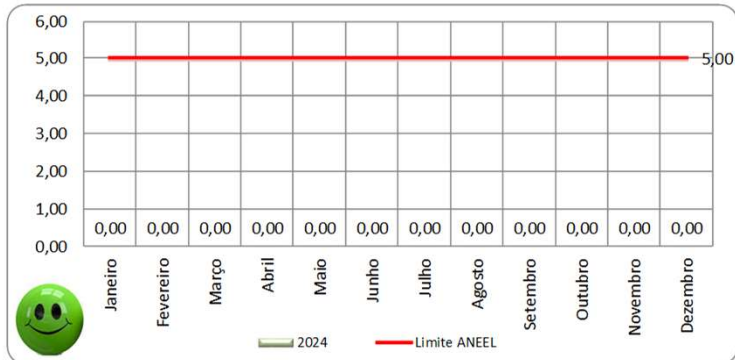
85-Regularizar o nível de tensão em sistemas do tipo MIGDI ou SIGFI, após reclamação do consumidor, no caso de registro de valores inadequados de tensão. (dias). Art. 598, §4º



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

86-Fornecer cópia do processo de irregularidade apurada, mediante solicitação do consumidor. (dias úteis). Art. 598, §4º

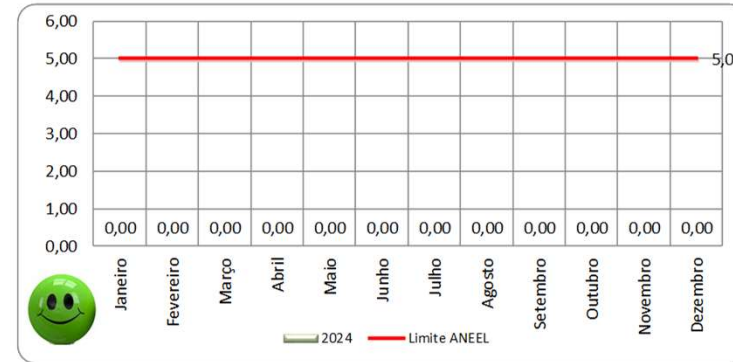


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

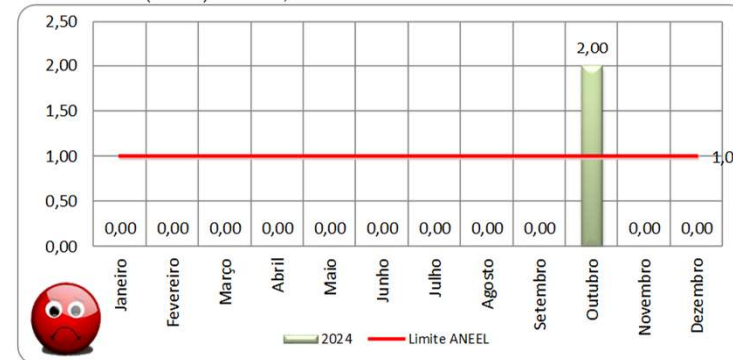
87-Fornecer cópia do processo individualizado de ressarcimento de danos elétricos, mediante solicitação do consumidor (dias úteis). Art. 604



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

88-Verificar no local ou retirar o equipamento elétrico danificado para análise, caso o equipamento seja utilizado para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos. (dia útil). Art. 613, I



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024





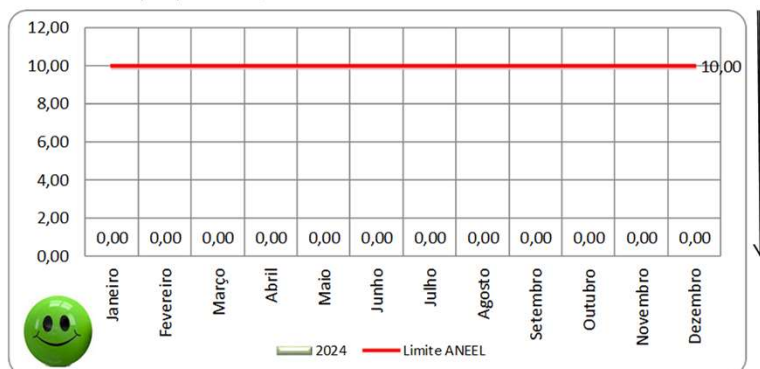
# Qualidade do Atendimento Comercial

Referente:

outubro-24

## Prazo Médio de Atendimento

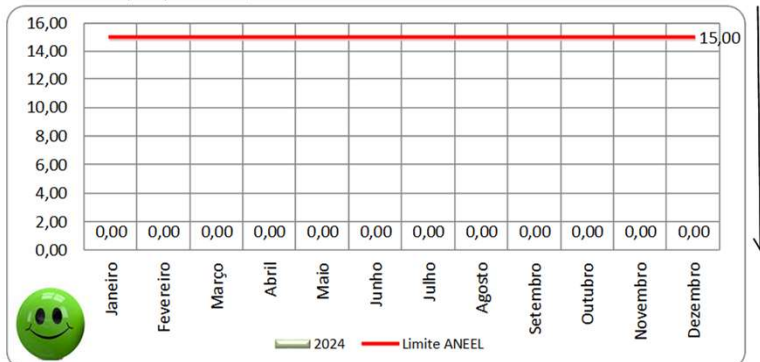
89-Verificar no local ou retirar o equipamento elétrico danificado para análise, caso o equipamento não seja utilizado para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos. (dias). Art. 613, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

90-Disponibilizar o resultado da análise ao consumidor, caso a solicitação de ressarcimento de danos tenha sido efetuada em até 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico. (dias). Art. 617, I

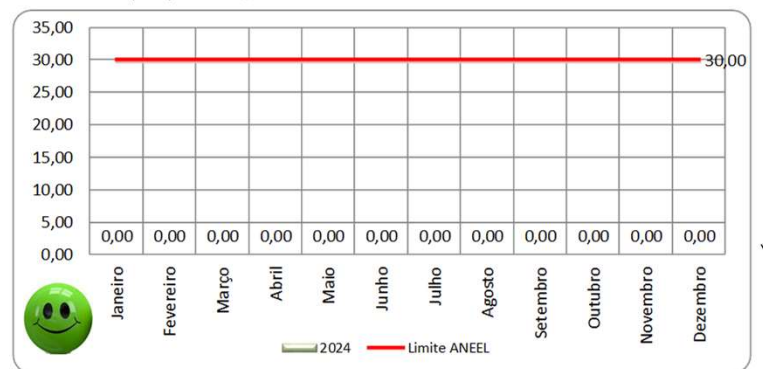


### Análise de Dados

Não houve registros no período.

Elaborado por: Magno Leonardo Cunha da Silva

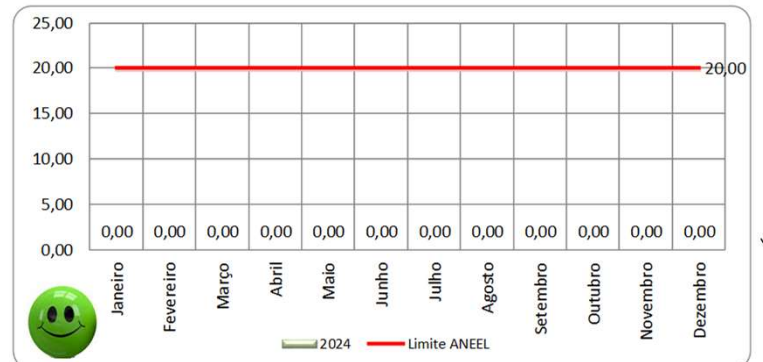
91-Disponibilizar o resultado da análise ao consumidor, caso a solicitação de ressarcimento de danos tenha sido efetuada após 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico. (dias). Art.617, II



### Análise de Dados

Não houve registros no período.

92-Efetuar o ressarcimento do dano elétrico em caso de deferimento, após o vencimento do prazo de análise ou após a disponibilização do resultado. (dias). Art.618



### Análise de Dados

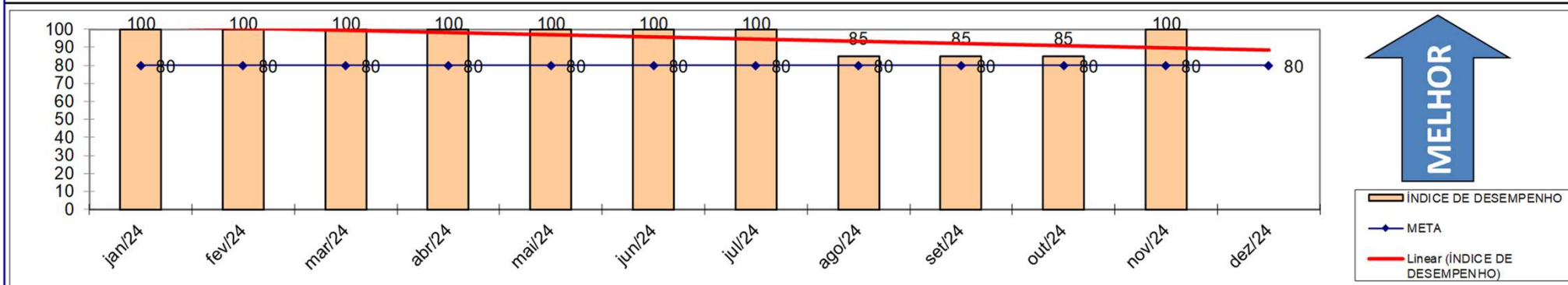
Não houve registros no período.

Data de Atualização: 18/12/2024



# Gestão de Fornecedores (%)

<b>PROCESSO ENVOLVIDO:</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PERIODICIDADE DO INDICADOR:</b>	<b>METODOLOGIA:</b>
Compras	Laudo	Mensal	MONITORAMENTO DE INDICADORES PROVEDOR EXTERNO USEALL - CEDRI



MESES	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
<b>ÍNDICE DE DESEMPENHO</b>	100	100	100	100	100	100	100	85	85	85	100	
<b>META</b>	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
<b>ANÁLISE DE RESULTADO</b>	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	

Legenda					
Resultado Satisfatório	😊	Resultado requer atenção	😐	Resultado insatisfatório	😞

### PLANO PARA ATINGIR À META

Item	O que será feito	Quais recursos serão	Quem será o responsável	Quando isso será concluído	Como os resultados serão avaliados
1	Analisado chamados no sistema Useall	Software	Laudo	17/01/2024	Mensalmente através do indicador
2					

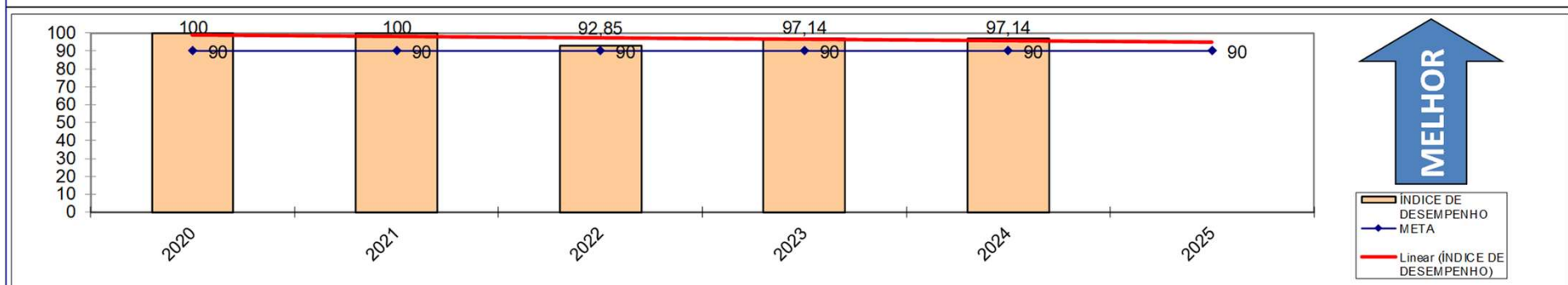
Responsável pela Gestão: Laudo Barbosa Data de Atualização: 18/12/2024



CEDRI

# Pesquisa de Satisfação Interna - TI

PROCESSO ENVOLVIDO:	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE DO INDICADOR:	METODOLOGIA:
TI	Laudo	Anual - Outubro	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO DO T.I. - CEDRI



MESES	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
ÍNDICE DE DESEMPENHO	100	100	92,85	97,14	97,14							
META	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
ANÁLISE DE RESULTADO	😊	😊	😊	😊	😊							

### Legenda

Resultado Satisfatório	😊	Resultado requer atenção	😐	Resultado insatisfatório	😞
------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

### PLANO PARA ATINGIR À META

Item	O que será feito	Quais recursos serão requeridos	Quem será o responsável	Quando isso será concluído	Como os resultados serão avaliados
1	Pesquisa de Satisfação Internamente com todos os	Forms Google	Laudo	Outubro	Contabilizado através dos resultados obtidos

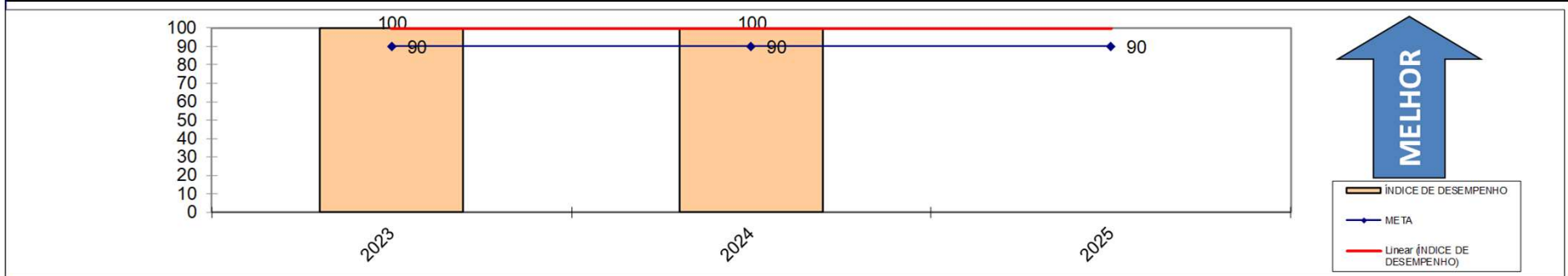
Responsável: Laudo Barbosa

Data de atualização: 12/09/2024



# Gerenciamento de ASO's (%)

PROCESSO ENVOLVIDO:	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE DO INDICADOR:	METODOLOGIA:
Recursos Humanos	Luciana	anual	Valores obtidos dividido por valores possíveis



MESES	2023	2024	2025								
ÍNDICE DE DESEMPENHO	100	100									
META	90	90	90								
ANÁLISE DE RESULTADO	😊	😊									

Legenda		
Resultado Satisfatório	😊	Resultado requer atenção
	☹️	Resultado insatisfatório

PLANO PARA ATINGIR À META					
Item	O que será feito	Quais recursos serão requeridos	Quem será o responsável	Quando isso será concluído	Como os resultados serão avaliados
1	Controlado datas dos exames	Planilha de controle	Luciana	Setembro	Mensalmente através do indicador