

Sumário

| | | |
|----|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1. | OBJETIVO..... | 1 |
| 2. | ÂMBITO DE APLICAÇÃO | 1 |
| 3. | DEFINIÇÕES | 1 |
| 4. | DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA..... | 1 |
| 5. | RESPONSABILIDADES | 1 |
| 6. | REGRAS BÁSICAS..... | 2 |
| 7. | CONTROLE DE REGISTROS..... | Erro! Indicador não definido. |
| 8. | ANEXOS | Erro! Indicador não definido. |
| 9. | REGISTRO DE ALTERAÇÕES..... | Erro! Indicador não definido. |

1. OBJETIVO

Estabelecer regras, diretrizes e responsabilidades para a disponibilização de máquinas de café self-service

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta norma é aplicável à CPFL Energia e a todas as suas controladas com gestão direta.

3. DEFINIÇÕES**3.1 Beneficiários**

Executivos; gestores; assistentes; colaboradores.

3.2 Produto

Máquinas de café self-service, podendo ter outras bebidas e serem cobradas ou não.

3.3 Órgão Responsável

Entende-se por aquele que realiza toda gestão e administração do contrato de bebidas quentes, SSSA-SEAD.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Código de Ética CPFL Energia – disponível no Portal Multi
- GED 17280

5. RESPONSABILIDADES**5.1 Colaboradores**

Os colaboradores deverão zelar pela máquina fazendo bom uso da mesma. Em caso de observância de mau uso a área poderá ser penalizada

5.2 SSSA-SEAD

Administrar o processo analisando as necessidades de disponibilização de máquina, bem como sua retirada. Deverá também aprovar o faturamento mensal do fornecedor, efetuar o pagamento e controlar o orçamento, além de notificar ao gestor da SSSA qualquer desvio percebido para que proceda com as ações cabíveis.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1 Solicitação e localidades permitida

A disponibilização de máquina de café é permitida em localidades que possuem mais de 36 colaboradores e que sejam Call Center, Sedes Corporativas (Campinas e São Leopoldo), EAs, Centro de Serviços Compartilhados. A unidade deve possuir local específico para copa (GED 17280).

O número de colaboradores poderá determinar o tipo de máquina e bebidas que serão disponibilizadas. As bebidas podem ser liberadas e/ou pagas, tendo seu valor determinado ou reajustado conforme contrato vigente com fornecedor.

Em localidades que possuem máquina de café do fornecedor contratado não deverá haver máquinas de café manual e nem compra de pó de café e derivados.

Máquina de snacks é permitida nos locais: Call Center, Sedes Corporativas com Presidência e Centro de Serviços Compartilhados, e as vendas devem ser de R\$ 2.500,00 mensais.

Máquinas de bebida em cápsulas (Nespresso) poderão ser disponibilizadas na Sede Campinas, demais Sedes com Presidência e no Centro de Serviços Compartilhados, desde que possua local específico para copa (GED 17280) e público disposto a pagar pelas cápsulas, uma vez que a compra deverá ser feita por ele.

Os canais e ações de venda são disponibilizados pela SSSA-SEAD. Poderá ocorrer ações de vendas de cápsulas por parte do fornecedor em localidades Sede. Demais localidades possuem canal web para a compra.

A conservação e limpeza da máquina é de responsabilidade da área, bem como sua segurança.

O pagamento de cápsulas será feito pela SSSA-SEAD quando se tratar de compras para Presidência e Vice-Presidência.

Toda disponibilização de máquina deverá ser solicitada para SSSA-SEAD e passará por validação de orçamento e aprovação, podendo ela decidir também em casos de pedidos de exceção. Na validação de orçamento poderá ser solicitado transferência de recurso da área solicitante.

As localidades elegíveis para loja express são grandes centros urbanos ou próximas a eles, e passarão pelo crivo do fornecedor para que avalie se há fornecedores aptos a atender.

6.2 Máquinas domésticas

Quando da disponibilização de máquinas de café por cápsulas, qualquer outra máquina de mesma linha de produto deverá ser retirada da área.

6.3 Reportar problemas

Todo problema com as máquinas deverá ser reportado via chamado no Portal de Serviços. Quando e se houver reclamação de forma direta, via email ou telefone, o número do chamado sempre será verificado para registrar os problemas reportados.

6.4 Manuseio das máquinas

O manuseio de máquinas para transporte, abastecimento e conserto deverá ser efetuado somente pelo fornecedor. Exceto localidades onde é permitido.

7. CONTROLE DE REGISTROS

| Identificação | Armazenamento e Preservação | Proteção (acesso) | Recuperação e uso | Retenção | Disposição |
|---------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|----------|------------|
| N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

8. ANEXOS

N/A

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES**9.1 Colaboradores**

| Empresa | Área | Nome |
|------------|-----------------------|--------------|
| CPFL Infra | Qualidade e Processos | Patrik Berti |

9.2 Alterações

| Versão Anterior | Data da Versão Anterior | Alterações em relação à Versão Anterior |
|-----------------|-------------------------|--|
| Inicial | Inicial | Documento em versão inicial |
| 08/10/2019 | 1.1 | Conteúdo do documento não foi alterado, apenas ajuste de sumário, conforme projeto Norma Zero. |