

## 1. FINALIDADE

Descrição dos procedimentos das áreas de negociação de energia elétrica no mercado livre das comercializadoras do Grupo CPFL.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Abrangência

- CPFL Comercialização Brasil S.A;
- CPFL Comercialização Cone Sul S.A;
- CPFL Planalto Ltda;
- Clion Assessoria e Comercialização de Energia Elétrica Ltda.
- CPFL Brasil Varejista S.A.

### 2.2. Áreas envolvidas

- Planejamento Energético;
- Compra e venda de energia das comercializadoras (*Front office*);
- Inteligência de Mercado das comercializadoras;
- Gestão dos contratos e Gestão de Energia no Mercado Livre (*Back office*);
- Tesouraria

## 1. CONCEITOS BÁSICOS

**ANEEL:** Agência Nacional de Energia Elétrica, órgão normativo e fiscalizador dos serviços de energia elétrica, instituída pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, regulamentada pelo Decreto nº 2.335, de 06 de outubro de 1997;

**Áreas de negociação das comercializadoras:** áreas que realizam a compra e venda de energia elétrica nos mercados atacadista e varejista do setor elétrico brasileiro, também conhecidas com *front office*.

**Back office:** são as áreas administrativas das comercializadoras, que executam as atividades de pagamento, faturamento, elaboração dos contratos, acompanhamento da CCEE de liquidações financeiras, registro na CCEE, representação de clientes na CCEE, entre outros.

**CCEE:** Câmara de Comercialização de Energia Elétrica, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, sob autorização da Autoridade Competente e regulada e fiscalizada pela ANEEL cuja finalidade é viabilizar a comercialização de energia elétrica no Sistema Interligado, de que trata a Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, regulamentada pelo Decreto nº 5.177 de 12 de agosto de 2004;

## Procedimento

### Comercialização de Energia

**Comercializador de Energia:** pessoa jurídica que recebeu autorização de Autoridade Competente, para realização de operações de compra e venda de energia elétrica no âmbito da CCEE.

**Consumidor Livre:** consumidor que pode optar por contratar seu fornecimento de energia elétrica, no todo ou em parte, com qualquer concessionário, permissionário ou autorizado do Sistema Interligado Nacional, conforme determinam os artigos 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 07 de julho de 1995, o Decreto nº 5.163, de 30 de julho de 2004, e resoluções específicas da ANEEL;

**Contrato de Compra e Venda de Energia Elétrica (CCVEE):** celebrado entre o agente comercializador e o consumidor livre, consumidor especial, gerador ou outro agente comercializador.

**Curva *Forward*:** curva de preços de energia elétrica praticada pelo mercado no âmbito do Ambiente de Contratação Livre – ACL, definida pela Mesa de Comercialização a partir da pesquisa diária dos preços praticados pelo mercado para os produtos com maior liquidez em cada período.

**Front office:** é a área que prospecta e negocia com o cliente e agente de mercado mantendo um relacionamento comercial.

**KPI - Key Performance Indicator:** são indicadores de desempenho que medem os resultados dos processos sendo direcionadores para tomada de decisões.

**Mesa de Comercialização:** área do **Front office** que realiza a precificação de operações, define a Curva *Forward* e realiza a aquisição de energia para revenda;

**Modulação:** é o processo pelo qual a quantidade de Energia Mensal Contratada é distribuída nos Períodos de Comercialização;

**Preço de Liquidação de Diferenças - PLD:** é o preço divulgado pela CCEE, calculado antecipadamente, com periodicidade máxima semanal e com base no custo marginal de operação, limitado por preço mínimo e máximo, vigentes para cada Período de Apuração e Submercado, pelo qual é valorada a energia comercializada no Mercado de Curto Prazo;

**Procedimentos de Comercialização:** é o conjunto de normas aprovadas pela ANEEL que definem condições, requisitos, eventos e prazos relativos à comercialização de energia elétrica na CCEE;

**Regras de Comercialização:** é o conjunto de regras operacionais e comerciais, com suas respectivas formulações algébricas, definidas pela ANEEL, aplicáveis à comercialização de energia elétrica na CCEE;

**Representante Legal:** representante(s) dos Agentes de Mercado eleito(s) na forma do Estatuto Social / Contrato Social e/ou Procurador(es) com poderes outorgados na forma do Estatuto Social / Contrato Social.

Procedimento  
Comercialização de Energia  
Compra e Venda de Energia no Mercado Livre

**Sazonalização:** é a distribuição mensal das quantidades de Energia Contratada Anual, observados os limites estabelecidos;

**Sistema Interligado Nacional - SIN:** é o conjunto de instalações e equipamentos responsáveis pelo fornecimento de energia elétrica das regiões do país interligadas eletricamente.

**Submercado:** são divisões do SIN para as quais são estabelecidos PLDs específicos e cujas fronteiras são definidas em razão da presença e duração de restrições relevantes de transmissão aos fluxos de energia elétrica no SIN;

**TBA - Tabela Básica para Aprovação:** Apresenta as categorias e os respectivos limites dealçada para aprovação de operações e pagamentos nas empresas do Grupo CPFL.

## 2. REFERÊNCIAS

### 2.1. Legislação

#### 4.1.1. Leis

**Lei nº 9.074 de 07/07/1995:** estabelece normas para a outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências;

**Lei nº 9.427 de 26/12/1996:** institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, disciplina o regime das concessões de Serviços Públicos de Energia Elétrica, e dá outras providências;

**Lei nº 10.438 de 26/04/2002:** dispõe sobre a expansão da oferta de energia elétrica emergencial, recomposição tarifária extraordinária e universalização do serviço público de energia elétrica, cria o Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica - PROINFA, a Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, dispõe sobre a universalização do serviço público de energia elétrica, dá nova redação às Leis no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no 9.648, de 27 de maio de 1998, no 3.890-A, de 25 de abril de 1961, no 5.655, de 20 de maio de 1971, no 5.899, de 5 de julho de 1973, no 9.991, de 24 de julho de 2000, e dá outras providências, e dá outras providências;

**Lei nº 10.848 de 15/03/2004:** dispõe sobre a comercialização de energia elétrica, altera as Leis nºs 5.655, de 20 de maio de 1971, 8.631, de 4 de março de 1993, 9.074, de 7 de julho de 1995, 9.427, de 26 de dezembro de 1996, 9.478, de 6 de agosto de 1997, 9.648, de 27 de maio de 1998, 9.991, de 24 de julho de 2000, 10.438, de 26 de abril de 2002, e dá outras providências.

**Lei nº 14.120 de 01/03/2021:** Altera a Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, a Lei nº 5.655, de 20 de maio de 1971, a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de

## Procedimento

### Comercialização de Energia

1996, a Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, a Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, a Lei nº 12.111, de 9 de setembro de 2009, a Lei nº 12.783, de 1º de janeiro de 2013, a Lei nº 13.203, de 8 de dezembro de 2015, e o Decreto-Lei nº 1.383, de 26 de dezembro de 1974; transfere para a União as ações de titularidade da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN) representativas do capital social da Indústrias Nucleares do Brasil S.A. (INB) e da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. (Nuclep); e dá outras providências.

#### 4.1.2. Decretos

**Decreto nº 2.335 de 06/10/1997:** Constitui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, autarquia sob regime especial, aprova sua Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e Funções de Confiança e dá outras providências.

**Decreto nº 2.655 de 02/07/1998:** regulamenta o Mercado Atacadista de Energia Elétrica, define as regras de organização do Operador Nacional do Sistema Elétrico, de que trata a Lei nº 9.648, de 27 de maio de 1998, e dá outras providências;

**Decreto nº 5.163 de 30/07/2004:** regulamenta a comercialização de energia elétrica, o processo de outorga de concessões e de autorizações de geração de energia elétrica, e dá outras providências;

**Decreto nº 5.177 de 12/08/2004:** Regulamenta os arts. 4º e 5º da Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, e dispõe sobre a organização, as atribuições e o funcionamento da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE.

#### 4.1.3. Resoluções ANEEL

**Resolução Normativa ANEEL nº 77 de 19/08/2004:** Estabelece os procedimentos vinculados à redução das tarifas de uso dos sistemas elétricos de transmissão e de distribuição, para empreendimentos hidrelétricos e aqueles com base em fonte solar, eólica, biomassa ou cogeração qualificada.

**Resolução Normativa ANEEL nº 109 de 26/10/2004:** Institui a Convenção de Comercialização de Energia Elétrica, estabelecendo a estrutura e a forma de funcionamento da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE;

**Resolução Normativa ANEEL nº 247 de 21/12/2006:** estabelece as condições para a comercialização de energia elétrica, oriunda de empreendimentos de geração que utilizem fontes primárias incentivadas, com unidade ou conjunto de unidades consumidoras cuja carga seja maior ou igual a 500 kW, no âmbito do Sistema Interligado Nacional – SIN;

Procedimento  
Comercialização de Energia

**Resolução Normativa ANEEL nº 376, de 25/08/2009:** estabelece as condições para contratação de energia elétrica, por Consumidor Livre, no âmbito do Sistema Interligado Nacional - SIN; e altera e revoga dispositivos das Resoluções ANEEL 281 de 1999 e 665 de 2002; altera dispositivos da Resolução Normativa 247 de 2006; revoga dispositivo da Resolução Normativa 345 de 2008 e a Resolução 264 de 1998;

**Resolução Normativa ANEEL nº 570, de 23/07/2013:** estabelece os requisitos e procedimentos atinentes à comercialização varejista de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional – SIN.

**Resolução Normativa ANEEL nº 545, de 16/04/2013:** estabelece disciplina atinente ao desligamento de agentes e à impugnação de atos praticados na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE e dá outras providências.

**Resolução Normativa ANEEL nº 678, de 01/09/2015:** estabelece os requisitos e os procedimentos atinentes à obtenção e à manutenção de autorização para comercializar energia elétrica no Sistema Interligado Nacional - SIN.

**Resolução Normativa ANEEL nº 701, de 02/02/2016:** estabelece as condições e os procedimentos para o monitoramento do mercado de energia elétrica e dá outras providências.

**Resolução Normativa ANEEL nº 904, de 08/12/2020:** estabelece os critérios e condições do Mecanismo de Venda de Excedentes e dos mecanismos de gestão de contratos de comercialização de energia elétrica provenientes de novos empreendimentos de geração.

#### 4.1.4. Portarias

**Portaria MME nº 514, de 27/12/2018:** Regulamenta o disposto no art. 15, § 3º, da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, com o objetivo de diminuir os limites de carga para contratação de energia elétrica por parte dos consumidores

#### 4.2. Normas, instruções e circulares

- Procedimento de Gestão das Garantias e da elaboração dos Contratos de Energia e de Serviços de Representação das Comercializadoras: GED 15423;
- Procedimento de Inadimplência das Comercializadoras: GED 16104;
- Procedimento para baixa de contas incobráveis: GED 3497;
- Procedimento de Crédito CPFL Brasil: GED 15980;
- Níveis de Competência - Delegação de Autoridade: GED 314.

#### **4.3. Aplicativos e sistemas**

- MAXCOM
- MAXPLAN
- SAP
- Salesforce (sistema de vendas)
- Sistema para Gestão de Clientes e Serviço de Representação CCEE
- D-cide – Plataforma preços on-line

### **5. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS COMERCIAIS**

#### **5.1. Curva *Forward***

A Mesa de Comercialização realizará a coleta diária dos preços praticados pelo Mercado para os produtos com maior liquidez e enviará a atualização da referência base de preços (Curva *Forward*) diariamente por e-mail para as demais áreas envolvidas. A mesma curva de preços, considerando as diferentes fontes de energia e os quatro submercados deverá ser inserida nos demais sistemas que demandem tais informações.

A gerência de planejamento energético e risco de mercado poderá solicitar à Mesa de Comercialização que revise ou ratifique a Curva *Forward* em caso de divergência entre a mesma e suas projeções de preço ou ainda em ferramentas alternativas de coleta de preços de mercado que venham a ser utilizadas pelas Comercializadoras.

#### **5.2. Executar a Estratégia de Negociação**

##### **5.2.1. Identificar e capturar oportunidades de mercado**

As áreas de negociação das comercializadoras utilizam as seguintes informações:

- a) dos contratos de energia vigentes com a comercializadora;
- b) contratos de representação vigentes com a comercializadora;
- c) dados públicos da CCEE;
- d) *sites* específicos do setor elétrico e demais fontes eletrônicas e impressas;
- e) dados fornecidos diretamente pelos clientes;
- f) pesquisa de mercado;
- g) estudos da área de Inteligência de Mercado.

##### **5.2.2. Definir modelo de negócio e preço**

As áreas de negociação realizam as operações conforme:

- a) precificação das operações pela Mesa de Comercialização;;
- b) quantidade de energia;
- c) prazos de contrato;
- d) condições de pagamento;
- e) tipos de produto;

## Procedimento

### Comercialização de Energia

- f) risco de submercado;
  - g) tipo de fonte de energia;
  - h) análise de crédito
- i) informações de mercado;
- j) situação do buffer de energia (proveniente das vendas anteriores);
- k) margens orçamentárias.

Os cálculos de risco, precificação de flexibilidade, sazonalidade, encargos e análise de crédito dos clientes é realizada através do sistema Salesforce, pelos times de Planejamento Energético e Risco e de Crédito.

#### **5.2.3. Submeter negociação para aprovação (limites)**

As novas propostas de compra e venda de energia seguirão as seguintes etapas de aprovação:

- 1º Análise de risco da operação
- 2º Análise de risco de crédito
- 3º Aprovação comercial proposta.

Para propostas de compra de energia, além das aprovações mencionadas acima, deverão ser respeitados os limites de Delegação de Autoridade, conforme Norma Gerencial 314 e dispostos na Tabela Básica para Aprovação de atos, contratos e outros documentos e Aprovação Sistêmica nº 01 – TBA, ou Tabela Básica para Aprovação da contratação e Aprovação Sistêmica nº 02 – TBA/AS: Compras (materiais e serviços) –VPA, conforme o caso. Deste modo, sempre que a operação de compra superar o Limite de Alçada por ato, contrato ou documento cabível ao Presidente da CPFL Comercialização Brasil S.A., ela deverá ser submetida à aprovação/ratificação da Diretoria Executiva da Holding e/ou do Conselho de Administração, a depender do valor da operação, conforme disposto na Norma supracitada.

Para propostas de venda de energia, antes da submissão à aprovação, as propostas devem passar pelo processo de avaliação de crédito da Contraparte, conforme as regras estabelecidas na Norma Gerencial 16242.

As etapas seguirão via workflow de aprovação conforme o resultado do risco e alçadas da TBA, através do sistema “Controle de propostas e risco on-line”.

##### **5.2.3.1. Alteração nas condições comerciais após aprovação da proposta e antes do fechamento do negócio**

Após aprovadas as condições para o envio da proposta de compra ou venda à contraparte, em conformidade com o disposto acima, para alterá-las, o responsável deverá solicitar nova análise e aprovação da alçada competente prevista em TBA (Norma Gerencial 314) sempre que que:



## Procedimento

### Comercialização de Energia

- a) O novo preço de venda for inferior ao preço previamente aprovado, ou o preço de compra for superior ao preço previamente aprovado no Mercado Livre
- b) A data de validade da proposta for superior àquela previamente aprovada (o usuário pode enviar à contraparte propostas com datas de validade iguais ou inferiores ao da alçada aprovada)
- c) A quantidade de energia for diferente da previamente aprovada
- d) Os prazos de comercialização forem diferentes dos previamente aprovados
- e) O submercado de entrega for diferente do previamente aprovado
- f) A fonte de energia for diferente da previamente aprovada
- g) As condições de flexibilidade, sazonalidade e modulação forem diferentes das previamente aprovadas.

As alterações realizadas deverão ser inseridas nos campos correspondentes e podem ser especificadas na nova solicitação de aprovação, de modo a explicitar ao aprovador a necessidade da contraparte e o impacto da solicitação para a CPFL Brasil.

#### **5.2.3.2. Alteração nas condições comerciais das propostas após fechamento do negócio e previamente à assinatura do contrato**

Após aprovadas as condições para o envio da proposta de compra ou venda à contraparte, em conformidade com o disposto acima, em caso de fechamento, origina-se um contrato referente à operação. Para alterar as condições contratuais previamente à confecção e posterior assinatura do contrato, o responsável deverá solicitar nova análise e aprovação da alçada prevista em TBA (Norma Gerencial 314) sempre que:

- a) O novo preço for diferente ao preço previamente negociado;
- c) A quantidade de energia for diferente da previamente aprovada
- d) Os prazos de comercialização forem diferentes dos previamente aprovados
- e) O submercado de entrega for diferente do previamente aprovado
- f) A fonte de energia for diferente da previamente aprovada

As alterações desejadas deverão ser inseridas nos campos correspondentes da seção de aditivos contratuais no sistema Salesforce, de modo a explicitar ao aprovador a necessidade da contraparte e o impacto da solicitação para a CPFL Brasil.

Alterações que não resultem em possíveis impactos financeiros devem ser aprovados pelo Gerente Comercial, e alterações que apresentem possíveis impactos financeiros devem ser aprovadas pelo Gerente Comercial e pelo Diretor Presidente da CPFL Brasil.

#### **5.2.4. Gerenciar o cadastro comercial**

O cadastro dos clientes deverá ser realizado e atualizado nos Sistemas de Backoffice, sob responsabilidade da Gerência Gestão Backoffice e no sistema Salesforce, sob responsabilidade da Gerência Comercial (MCE)

No caso de fechamento de operação, as informações complementares da contraparte deverão ser inseridas no sistema Salesforce por meio do Formulário de Cadastro, preenchido preferencialmente pela gestora do cliente.



A consistência e a atualização das informações do cadastro serão gerenciadas da seguinte forma: Compra e Venda de Energia no Mercado Livre

- pelo *Back office*: dados de faturamento e legais;
- pelo *Front office*: dados de relacionamento comercial.

A área de inteligência de mercado auxilia na Gestão dos dados dos Clientes, através da administração das informações contidas nos sistemas de Back office e Front office.

### 5.3. Gerenciar Negociações

#### 5.3.1. Gerenciar status das negociações

Consiste no acompanhamento das novas propostas ou renovações dos contratos existentes, por meio do sistema Salesforce, de acordo com as seguintes etapas/status:

- 1º. Aberta;
- 2º. Em elaboração
- 3º. Precificação
- 4º. Análise de Risco
- 5º. Análise de Crédito
- 6º. Aprovação Comercial
- 7º. Envio da Proposta
- 8º. Fechada ou Perdida ou Cancelada ou Expirada ou Suspensa

Os aditivos contratuais são comunicados, através do sistema Salesforce, através de solicitação de aditivo realizado pelo time comercial e informado automaticamente para o time de Back office.

#### 5.3.2. Definir a data de vencimento das faturas

As áreas de negociação do *front office* negociam e definem a data de vencimento das faturas de venda de energia. Essa data deverá ser em até 90 dias úteis contados a partir do 1º dia útil do mês subsequente ao fornecimento da energia.

As exceções deverão ser aprovadas pela Presidência das Comercializadoras.

Nas negociações em que as Comercializadoras do grupo CPFL compram energia, a data de vencimento da fatura é negociada pelas áreas *front office*, mas a definição é feita pela contraparte.

#### 5.3.3. Registrar dados transacionais

As áreas de negociação do *front office* realizam, por meio do sistema Salesforce os registros, regras de faturamento e demais requisitos necessários para a operacionalização pelo *back office* de novos contratos.

### 5.4. Gerenciar Portfólio

#### 5.4.1. Realizar manutenção das transações

As áreas de *front office* das comercializadoras, suportadas pelo *back office* e planejamento energético, gerencia e executa as atividades estabelecidas nos

contratos de compra e venda de energia conforme prazos e regras. Caso seja uma opção a ser exercida pelas comercializadoras de energia CPFL, o responsável pela operação executará e comunicará a contraparte e áreas envolvidas, caso seja exercida pela contraparte, verificará se prazos e regras foram cumpridos e comunicará as áreas envolvidas

## INTELIGÊNCIA DE MERCADO

### 5.5. Gerenciar Aquisição e Retenção de Clientes

#### 5.5.1. Capturar dados transacionais

A área de Inteligência de Mercado extrai dados cadastrais, parâmetros do contrato, status das transações e demais variáveis, organizando os dados em Bases que servirão de input para elaboração e estruturação dos Relatórios;

#### 5.5.2. Identificar e desenvolver novos mercados

A área de Inteligência de Mercado utiliza informações de fontes públicas do mercado e adquire as informações privadas necessárias para realizar estudos e identificar riscos e oportunidades de negócios, prospectar novos clientes a fim de aumentar a carteira.

O desenvolvimento de novos mercados envolve as etapas de análise de mercado, a identificação da necessidade dos clientes, o desenvolvimento de novos produtos e a definição de estratégias de comunicação e posicionamento de marketing das comercializadoras.

#### 5.5.3. Gerar análises de mercado

Com base nas informações levantadas e nas análises macroeconômicas do ambiente de negócios, realizadas pela área de planejamento energético da CPFL, a área de Inteligência de Mercado estrutura análises e aponta as ações necessárias para acessar e desenvolver novas oportunidades de negociação de energia. Essas análises incluem verificação da viabilidade econômica de novos produtos e clientes ligados à comercialização de energia.

A análise consiste em avaliar o desempenho do mercado global, regional e individual dos clientes, segmentando por fonte de energia, prazo dos contratos, por tipo e ramo de atividade dos clientes, evolução e taxa de sucesso na captação desses. Essas análises são realizadas sob demanda, em conjunto com a área de planejamento de mercado, apresentadas em reuniões gerenciais e armazenadas na rede pelo caminho <\\pfl-cpsfile\BR\BRI>.

### 5.6. Monitorar KPIs

#### 5.6.1. Capturar dados transacionais

A área de Inteligência de Mercado realiza captura de dados transacionais dos contratos, status de negociações das propostas, dados cadastrais dos clientes e demais informações relevantes para cruzamento de dados e emissão de relatórios gerenciais.

#### **5.6.2. Monitorar performance da compra e venda de energia e serviços no Mercado Livre**

Mensalmente a área de Inteligência de Mercado gera os indicadores de performance referentes a compra e venda de energia e serviço de representação de clientes. Os relatórios com os resultados do monitoramento são apresentados em reuniões para que os gestores e colaboradores das comercializadoras do Grupo CPFL possam agir com base em informações do negócio.

#### **5.6.3. Monitorar performance da comercialização**

Mensalmente a área de Inteligência de Mercado, em conjunto com as áreas de planejamento energético e controladoria, gera e envia por e-mail relatórios de monitoramento da eficiência e efetividade das operações realizadas, assim como da performance das áreas de negociação das comercializadoras. Esses indicadores apresentam a situação do negócio como um todo e mostram as atividades que precisam ser priorizadas.

#### **5.6.4. Monitorar aspectos regulatórios**

A área de Inteligência de Mercado é responsável pelo acompanhamento diário e interface com os *stakeholders* para tratar os aspectos regulatórios e regras de mercado a fim de identificar oportunidades de negócio, mitigar riscos e evitar penalidades. É responsável pelas interfaces diretas com as Autoridades Competentes para tratar dos assuntos ligados a comercialização de energia no ACL.

#### **5.5.5 Monitorar Concorrentes**

A área de Inteligência de Mercado é responsável pelo acompanhamento constante dos movimentos dos concorrentes a fim de identificar suas estratégias, suas atuações no mercado, seu crescimento de vendas. Com isso projetar os caminhos que serão trilhados pelos nossos concorrentes, assim como identificar novos entrantes, que possam ocupar uma posição de destaque no mercado.

As áreas de negócio contribuem com informações e inputs dos mercados, de forma a enriquecer e completar as análises.

#### **5.7. Desenvolver Novos Produtos e Serviços**

##### **5.7.1. Desenvolver produtos e serviços;**

A área de Inteligência de Mercado identifica, sob demanda, em conjunto com o *front office* e *back office* a necessidade de desenvolver novos produtos e serviços conforme aspectos regulatórios, novas tendências de mercado, melhoria das ferramentas dos canais de comunicação e aspectos técnicos a fim de captar novos clientes e agregar valor aos serviços oferecidos.

##### **5.7.2. Desenvolver aspectos técnicos;**

A área de Inteligência de Mercado elabora e aprimora aspectos técnicos dos produtos a fim de atender exigências regulatórias, jurídicas, fiscais, contábeis e demais necessidades.

### **5.7.3. Promover produtos e serviços**

A área de Inteligência de mercado, em conjunto com o Front office e o Back office estabelece as estratégias de Marketing e Comunicação para a divulgação da empresa e para promover os produtos no mercado. Define, planeja e operacionaliza a participação em Eventos Internos e Externos, Feiras de Negócios e Patrocínios. Define e elabora o Plano de mídia. Desenvolve também os anúncios, folhetos, e-mail marketing, pesquisas de satisfação todo material de apoio para abordagem comercial.

Para criação dos materiais de Comunicação, a área de Inteligência conta com o suporte de uma agência externa de Comunicação, contratada para atendimento exclusivo das demandas das Comercializadoras.

Todas atividades ligadas ao Marketing das Comercializadoras devem estar em conformidade com as definições da área de Comunicação Corporativa da CPFL Energia.

### **5.8. Planejamento Estratégico das Comercializadoras**

A área de inteligência de mercado é responsável por conduzir e desenvolver o Planejamento Estratégico das Comercializadoras. Além disso, analisa as informações referentes ao Mercado Livre, coletadas de Fontes Públicas, do Planejamento Energético, do Front Office e Back office, do sistema de Controle de Propostas e Risco On-line e MAXCOM, que irão compor as definições da estratégia de curto e longo prazo da Comercializadora.

### **5.9. Suporte a definição da estratégia corporativa**

A área de Inteligência de Mercado é responsável por conduzir e desenvolver análises que suportem a decisão a respeito de:

- Planejamento orçamentário de compra e venda de energia.
- Fluxos e processos da Comercialização do ACL;
- Planejamento Regulatório das Comercializadoras do Grupo CPFL;