 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Venda de energia e Serviços
	Título do Documento:	Prospecção do Serviço em Conta

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS.....	2
7.	CONTROLE DE REGISTROS	3
8.	ANEXOS.....	3
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	3

1.OBJETIVO

Prospecção e gestão de clientes da CPFL Total que utilizam a conta de energia elétrica como opção de meio de pagamento na comercialização de produtos e serviços oferecidos por sua empresa.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Segmento de mercado atendido: Clientes localizados dentro ou fora da área de concessão do Grupo CPFL.

2.1. Empresa

CPFL TOTAL SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.

2.2. Área

Gestão de Produtos e Serviços Financeiros - FTD
Coordenação de Processos - FTON

3.DEFINIÇÕES


PERCEIROS: São clientes que firmaram contratos de gestão das inserções de cobrança de terceiros na conta de energia elétrica.

CONSUMIDORES: São os clientes finais, titulares das unidades consumidoras, que aderiram ao produto ou serviço oferecido pelos clientes e autorizaram a cobrança em conta de energia.

INSERÇÃO: Unidade de cobrança enviada pelo cliente para ser inserida na conta de energia.

PROSPECTAR: Explorar uma região à procura de novos clientes.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14568	Instrução	1.5	THIAGO BOTTIGNON BOLOGNINI	06/01/2021	1 de 3

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Venda de energia e Serviços
	Título do Documento:	Prospecção do Serviço em Conta

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Cobrança em Conta de Energia de Serviços de Terceiros - GED nº 16393;
- Plataforma de comercialização do Serviço em Conta – GED nº 16987;
- Contrato e diretrizes de segurança e saúde do trabalho para empresas contratadas - GED nº 2849;
- Níveis de Competência – delegação de autoridade - GED nº 314.

5. RESPONSABILIDADES

Gestão de Produtos e Serviços Financeiros - FTD
 Coordenação de Processos - FTON

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Planejamento

No segundo semestre de cada ano a equipe de Gestores CPFL Total inicia seu planejamento estratégico avaliando os resultados em andamento no corrente ano, assim como planejando as ações para o ano seguinte em função das expectativas e estratégias do Grupo CPFL Energia e cenários econômicos do ambiente de atuação.

Consolidado o planejamento estratégico é elaborado documento com as metas financeiras e físicas para os serviços, com foco no ano seguinte e uma perspectiva para os próximos quatro anos.

Mensalmente são realizadas reuniões de acompanhamento das metas, onde os resultados são avaliados e registrados.

6.2. Prospecção

Após as definições do planejamento, são verificadas as potencialidades e as prioridades que maximizem a assertividade da ação junto aos clientes com base nas principais características e nos serviços prestados.

O processo de prospecção é de responsabilidade da equipe de Gestão de Produtos e Serviços Financeiros - FTD que analisa as oportunidades de negócios sinalizadas pela demanda do mercado.


6.3. Negociação

Identificada a oportunidade de negócio, os representantes da equipe de Gestão de Produtos e Serviços Financeiros – FTD, efetuam os contatos com os possíveis clientes a fim de ofertar o serviço que atenda sua necessidade, iniciando assim, o processo de negociação.

6.4. Contratação

Após a decisão favorável do cliente para a prestação de serviço ofertada, é realizada uma análise detalhada das condições, prazos, valores acordados na negociação e documentação de constituição necessária para o cadastro, conforme GED 16393 – Cobrança em Conta de Energia de Serviços de Terceiros.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14568	Instrução	1.5	THIAGO BOTTIGNON BOLOGNINI	06/01/2021	2 de 3

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Venda de energia e Serviços
	Título do Documento:	Prospecção do Serviço em Conta

7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica.

8.ANEXOS

Não se aplica.

9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Total	FTD	Fernando Lucas Thomazo
CPFL Total	FTON	Kellen Rochete Ferraresso
CPFL Total	FTD	Marina Fernandes Pereira

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.4	10/04/2015	Adequação da Estrutura Documental para atendimento à Norma Zero; Inclusão do Item 5; Exclusão de itens das regras básicas.