 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p><i>Interno</i></p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

Sumário

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

1. OBJETIVO

Regulamentar o procedimento a ser realizado nas negociações de clientes inadimplentes do segmento de Hospitais.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

CPFL Energia: nas suas áreas/departamentos corporativos e todas as suas controladas diretas e/ou indiretas (em conjunto chamadas de “Grupo CPFL”), excetuadas as empresas com modelo de gestão e governança próprio, cujo controle acionário é compartilhado.

2.2. Área


Todas as áreas da CPFL Energia, formadas por suas diretorias e distribuidoras.

3. DEFINIÇÕES

Cliente Inadimplente: Aquele que não efetuou o pagamento da fatura de consumo de energia e ou parcelas de negociação de débitos dentro do prazo de vencimento.

Garantias: Bens, direitos ou outros ativos dados em garantia, com valor equivalente ao total do parcelamento ou, no mínimo, com valor correspondente ao da parcela mensal assumida pelo devedor.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
---------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p><i>Interno</i></p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

Termo de Confissão de Dívida (TCD): Contrato firmado entre a CPFL e o cliente devedor, formalizando as condições estabelecidas para o pagamento parcelado do débito, constituindo título executivo judicial.

Minuta de acordo judicial: Contrato firmado entre a CPFL e o cliente devedor, formalizando as condições estabelecidas para o pagamento do débito, a ser homologado no processo judicial.

VPL: Valor presente Líquido. Análise efetuada pela controladoria em relação ao retorno financeiro obtido pela negociação.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução Normativa 1000 de 07 de dezembro de 2021.
- Lei 10.406/02 de 10/01/2002 – Código Civil
- Lei 13.105/15 de 16/03/2015 – Código de Processo Civil
- Documento GED 10.630 – Parcelamento a Clientes
- Documento GED 314 – Tabela Básica de Aprovações

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerência de Recuperação de Receitas – RCRR

- Realizar a análise das condições de negociação e aprovações necessárias.
- Realizar o acompanhamento dos prazos e etapas das negociações.
- Gerar e/ou consolidar e direcionar os documentos relativos à negociação para respectiva avaliação de áreas correlatas, quando assim definido pelo procedimento.

5.2 Presidência das Distribuidoras

- Realizar o relacionamento e tratativas de negociação com o cliente.
- Obter e encaminhar os documentos necessários à negociação, quando assim definido no procedimento ou solicitado pelas áreas avaliadoras.


5.3 FP – Diretoria de Planejamento e Controladoria

- Calcular e avaliar o resultado financeiro da negociação proposta.

5.4 FF - Diretoria de Finanças Corporativas

- Avaliar as garantias financeiras apresentadas nas negociações, através da análise dos documentos recebidos.
- Elaborar parecer financeiro acerca da negociação proposta.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
---------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p><i>Interno</i></p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

5.5 SS – Diretoria do Centro de Serviços Compartilhados

- Através da SSS - Gerência de Serviços de Infraestrutura, avaliar as garantias imobiliárias por meio da análise de documentos e avaliação imobiliária.
- Através da SSFT - Gerência de Serviços de Tesouraria, internalizar os acordos celebrados no sistema comercial.

5.6 IJ - Diretoria Jurídica

- Dar suporte à RCRR quanto às questões jurídicas e status judicial dos clientes em eventual negociação de parcelamento, execução de garantias e/ou acionamento legal junto aos órgãos competentes.
- Avaliar a legalidade e impactos jurídicos possíveis das garantias ofertadas nas negociações, através da análise dos documentos relativos.
- Elaborar parecer jurídico acerca da negociação proposta.
- Avaliar os termos de parcelamento (TCD), minutas de acordo e contratos encaminhados pelas áreas.

5.7 5.6 SP- Gerência de Eficiência Energética

- Dar suporte quanto aos projetos de eficiência elaborados para os clientes, especialmente aqueles em tratativa de negociação.

6. REGRAS BÁSICAS


As negociações devem observar as diretrizes constantes dos normativos nº 10.630 e 314 (TBA), preservando o equilíbrio econômico-financeiro e vinculando seu andamento as aprovações necessárias, conforme alçada de governança estabelecida.

A Gerência de Recuperação de Receitas – RCRR é responsável pela avaliação, elaboração e aprovação dos cenários de negociação. Para elaboração dos cenários de negociação devem ser observadas as informações repassadas pelas presidências, os dados históricos do cliente e o alinhamento com as diretrizes financeiras.

As tratativas de negociação dos cenários e o relacionamento com o cliente são de responsabilidade das presidências das distribuidoras, que devem observar a ética e clareza de comunicação, a fim de assegurar a recuperação de receita e não prejudicar a imagem do grupo. Para os casos em que houver processo judicial em andamento ou cobrança extrajudicial pelos escritórios jurídicos contratados, a negociação se dará conjunta entre as presidências e os escritórios.

Os cenários de negociação que apresentarem divergência do estabelecido nos normativos 10.630 e 314, deverão ser submetidos a análise da FP - Diretoria de Planejamento e Controladoria, para avaliação de retorno (VPL).

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
---------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p><i>Interno</i></p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

A Gerência de Recuperação de Receitas – RCRR é responsável pelo acompanhamento das etapas e prazos de cada negociação, conforme constam do Anexo I (SLAs) e do Anexo II (Fluxo do processo de Negociações de Hospitais). Caberá às demais áreas envolvidas observar o atendimento dos prazos, a fim de atender a expectativa de conclusão da negociação.

As negociações devem primar pela segurança e liquidez de recebimento, devendo para tal priorizar a obtenção de garantia para os acordos de financiamento.

Caberá às Presidências das Distribuidoras, no andamento da negociação, a informação ao cliente da necessidade de garantia, bem como a obtenção dos documentos para avaliação das áreas responsáveis.

A Gerência de Recuperação de Receitas – RCRR deverá submeter os documentos relativos à garantia ofertada à avaliação da área competente, conforme a modalidade e observando o disposto no normativo 10.630.

Caberá a IJ - Diretoria Jurídica a avaliação da legalidade e potenciais riscos jurídicos associados à garantia obtida, sempre que solicitado pela Gerência de Recuperação de Receitas.

A elaboração dos termos de confissão de dívida e minutas de acordos é de responsabilidade da Gerência de Recuperação de Receitas – RCRR, que poderá solicitar a intervenção dos escritórios jurídicos contratados, sendo os documentos submetidos à avaliação jurídica, sempre que necessário.

A Gerência de Recuperação de Receitas – RCRR é responsável pelo pedido de internalização do acordo no sistema e pelo arquivamento em servidor da documentação relacionada a negociação.


A Gerência de Serviços de Tesouraria – SSFT é responsável pela internalização dos acordos e geração dos documentos para pagamento, devendo arquivar os documentos e dados relativos à negociação no sistema comercial.

Sempre que necessário submissão da negociação à Reunião de Diretoria - Holding, a Gerência de Recuperação de Receitas deverá elaborar e submeter a matéria à aprovação prévia das demais diretorias (IJ, FP, FF e SP).

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Documentos Parcelamento	Eletrônico em Sistema SAP CCS	Restrição de acesso	Número de Parcelamento/ Cliente	N/A.	N/A
Planilha de Gestão de Negociações	Arquivo em pasta no servidor	Restrição de acesso	N/A	N/A	N/A

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
---------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Interno</p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

8. ANEXOS

- Anexo I – SLAs (prazos e etapas)
- Anexo II – Fluxo do processo de Negociações de Hospitais


9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
RGE	Gerência de Recuperação de Receitas	Angelisa I. Kremer
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Carlos M. Carriconde
CPFL Paulista	Gerência Jurídica Estratégica	Mary Gonçalves
CPFL Piratininga	Gerência Jurídica Volume	Leandro Aparecido de Souza
CPFL Energia Renováveis	Gerência de Controladoria e Finanças Corporativas	Isabela Semensato Primo
CPFL	Gerência de Planejamento e Controle das Distribuidoras	Julia Carrara Monteiro
Nect Ser Adm Financeiros Ltda	Gerência de Serviços de Tesouraria	Vanessa Gonçalves Durlin
CPFL Paulista	Gerência de Eficiência Energética	Giuliano Bolognesi Archilli
RGE	Gerência de Eficiência Energética	Cristian Sippel
RGE	Gerência de Relac Poder Público e Grupo A	Eduardo Doring
RGE	Gerência de Relac Poder Público e Grupo A	Patricia Viero Minussi
CPFL Santa Cruz	Gerência de Serviços Relacionamento Cliente	Marcio J Barbosa
CPFL Paulista	Gerência de Serviços Comerciais	Kleber De Almeida Araujo
CPFL Paulista	Gerência de Serviços Comerciais	Julio Cesar de Oliveira

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
N/A	N/A	Primeira versão do documento.

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Interno</p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:


ANEXO I – SLAs (prazo e etapas)

#	ETAPAS	DIAS UTEIS	ÁREA RESPONSÁVEL
1.	PEDIDO NEGOCIAÇÃO		
	<i>Formalizar à RCRR o pedido</i>	2	PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO
2.	CONSTRUÇÃO CENÁRIOS		
	<i>Realizar levantamento do Histórico + Extrair relatórios + Construir cenários</i>	10	RCRR
	<i>Avaliar VPL dos cenários + Formalizar retorno a RCRR</i>	3	FPD
	<i>Solicitar aprovação de andamento à gerência</i>	3	RCRR
	<i>Enviar cenários ao consultor/escritório</i>		
3.	NEGOCIAÇÃO COM O CLIENTE		
	<i>Efetuar tratativas com o cliente buscando acordo</i>	25	PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO
	<i>Formalização aceite/ contraproposta do cliente a RCRR</i>	1	PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO
	<i>Avaliar validade do cenário</i>	3	RCRR
4.	DOCUMENTOS DO CLIENTE		
	<i>Solicitar as documentações ajustadas ao cliente e enviar à RCRR</i>	5	PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO
	<i>Analisar documentos do cliente</i>	1	RCRR
5.	APROVAÇÕES		
	<i>Encaminhar para decisão gerencial</i>	5	RCRR
	<i>Obter aprovações</i>	15	RCRR
6.	CONSTRUÇÃO PAUTA RD		
	<i>Elaborar laudos + Apresentação + Levantar dados históricos de RD</i>	10	RCRR
	<i>Elaborar parecer financeiro RD e validar cálculo</i>	3	FFTG
	<i>Elaborar parecer jurídico para RD</i>		IJC/IJE
	<i>Fornecer os dados do projeto de eficiência do cliente + formalizar retorno RCRR</i>		SFP
	<i>Consolidar os laudos + Validar apresentação com a diretoria RC</i>	10	RCRR
	<i>Validar apresentação com as outras diretorias</i>	10	RCRR
	<i>Inserir pauta no sistema + Apresentar matéria em RD</i>	7	RCRR
	<i>Informar ao demandante a aprovação/ negativa + Solicitar documentos garantia ao demandante</i>	1	RCRR
7.	DOCUMENTOS DA GARANTIA		
	<i>Obter documentos da garantia com cliente e retornar a RCRR</i>	15	PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO
	<i>Avaliar garantia - Comercial</i>	3	RCRR
	<i>Informar cliente sobre ajuste garantia e encaminhar retorno + docs. a RCRR</i>	15	PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO
	<i>Avaliar garantia e documentos ofertados - Jurídico</i>	7	IJC/IJE
	<i>Avaliar garantia e documentos ofertados - Financeiro</i>	7	FFTG
	<i>Avaliar garantia e documentos ofertados - SSS</i>	15	SSS

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
---------------	------------	---------	---------------	------------------	---------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Interno</p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

	<i>Avaliar retorno do financeiro/jurídico/ SSS</i>	1	RCRR
8.	PARECERES		
	<i>Elaborar parecer financeiro + formalizar parecer RCRR</i>	5	FFTG
	<i>Elaborar parecer jurídico + formalizar parecer RCRR</i>	5	IJC/IJE
9.	TERMOS E MINUTAS		
	<i>Solicitar elaboração minuta</i>	2	RCRR
	<i>Redigir minuta e encaminhar a RCRR</i>	5	ESCRITÓRIO
	<i>Validar dados comerciais na minuta</i>	3	RCRR
	<i>Revisar cláusulas da minuta e formalizar a RCRR</i>	5	IJC/IJE
	<i>Retornar minuta escritório</i>	1	RCRR
	<i>Elaborar os termos</i>	5	RCRR
	<i>Enviar termos à presidência/ escritório</i>	3	RCRR
	<i>Enviar termos ao jurídico para avaliação/revisão</i>	3	RCRR
	<i>Avaliar/revisar termos e formalizar a RCRR</i>	5	IJC/IJE
10	ASSINATURAS		
	<i>Coletar assinaturas do cliente e enviar a RCRR</i>	10	RCRR/ PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO
	<i>Coletar assinaturas internas</i>	5	RCRR
	<i>Validar e assinar termos de interveniência</i>	60	BANCO
11	INTERNALIZAÇÃO DO ACORDO		
	<i>Salvar os documentos na rede + Abrir chamado para internalização do acordo</i>	2	RCRR
	<i>Internalização do acordo</i>	10	SSFT
	<i>Abrir chamado para conciliação</i>	5	RCRR
	<i>Acompanhar resolução chamado</i>		
	<i>Atualizar planilha de controle de parcelamentos</i>		
	<i>Enviar boletos ao escritório / presidência</i>		
	<i>Enviar os termos ao escritório / presidência</i>		
	<i>Arquivar os documentos</i>		
	<i>Enviar boletos/termos/ minuta para o cliente</i>	2	PRESIDENCIAS / ESCRITÓRIO

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p><i>Interno</i></p>	Tipo de Documento:
	Área de Aplicação:
	Título do Documento:

ANEXO II – Fluxo do processo de Negociações de Hospitais



96C3263D.bpm



Pag 1.png



Pag 2.png



Pag 3.png

Cópia Não Controlada

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
---------------	------------	---------	---------------	------------------	---------