

 Copergás	CAPTAÇÃO DE CLIENTES RESIDENCIAIS E COMERCIAIS	Aprovação Luciano Guimarães; Fabício Bomtempo de Oliveira; André Campos
		PRO-GCRC - 003 Rev.: 02

1. OBJETIVO

Estabelecer padronização escrita para todas as etapas de captação dos clientes residenciais e comerciais no estado de Pernambuco.

2. APLICAÇÃO

Este Procedimento se aplica à Gerência de Comercialização Residencial e Comercial - GCRC.

3. RESPONSABILIDADE

3.1 Do Gerente de Comercialização do Segmento Residencial e Comercial:

Garantir o cumprimento desse procedimento.

3.2 Dos Supervisores dos Segmentos Residencial e Comercial:

Capacitar os colaboradores garantindo as condições necessárias para o cumprimento desse procedimento.

3.3 Dos Colaboradores envolvidos no processo de captação de clientes dos segmentos Residencial e Comercial:

Seguir os preceitos estabelecidos nesse procedimento.

4. DEFINIÇÕES

- **GCRC** – Gerência de comercialização residencial e comercial
- **GERE** – Gerência de Engenharia
- **GMAR** – Gerência de Medição e Análise de Rede
- **GDIS** – Gerência de Distribuição
- **CJUR** – Coordenadoria Jurídica
- **EVTE** – Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica
- **EVT** – Estudo de Viabilidade Técnica
- **EVE** – Estudo de Viabilidade Econômica
- **FC** – Folha Conceitual

5. DETALHAMENTO

5.1. Elaboração da Proposta Comercial

Os dados dos clientes residenciais prospectados, bem como os dados de clientes comerciais com Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica – EVTE aprovado, são utilizados para elaboração da proposta comercial. Durante a elaboração, a proposta recebe uma numeração que servirá para seu acompanhamento. O modelo de proposta utilizada depende do segmento, Residencial ou Comercial.

PRO-GCRC - 003	27/10/2020	Folha: 1/4
----------------	------------	------------

5.2. Entrega da Proposta Comercial

Após elaboração da proposta para o cliente residencial ou comercial, de acordo com o item 5.1, a GCRC encaminha a mesma para apreciação do cliente. Caso a proposta seja aceita, deve-se dar seguimento à negociação.

5.3. Participação em Assembleia de Condôminos (para clientes do segmento residencial)

No caso de condomínios residenciais, deverá haver a marcação de uma data para que em Assembleia os condôminos aprovem, ou não, a interligação da rede do condomínio à rede da Copergás.

Caso a Assembleia de Condôminos rejeite a proposta, o Condomínio integrará um banco de dados para contatos posteriores.

5.3.1. Existem Convenções de Condomínio que permitem ao síndico, de forma expressa, a contratação e troca de prestadores de serviços. Nesses casos, desde que devidamente comprovados através da cópia da Convenção do Condomínio, pode-se dispensar a Assembleia de Condôminos.

Em caso de aprovação, serão recolhidos os documentos de qualificação do condomínio e de seu(s) representante(s), ou os dados dos moradores, caso seja escolhida a modalidade de medição individual. Os dados destes documentos serão inseridos no Contrato de Compra e Venda de Gás Natural.

5.4. Elaboração do contrato

Após aprovação da minuta de contrato e recebimento dos documentos solicitados, a GCRC prepara o contrato em duas ou três vias (dependendo do cliente).

Nota: Se durante a negociação houver a necessidade de alterações da Minuta Padrão, o documento deverá ser levado para parecer do jurídico, em seguida encaminhado para aprovação da Diretoria.

5.5. Aprovação do contrato

Para as minutas de contrato, não padronizadas, em conformidade com a POL-DTC-001, após negociação e aprovação do contrato entre as partes, a GCRC o encaminha para aprovação da Coordenadoria Jurídica (CJUR) da Copergás.

5.5.1. Assinatura do Cliente

Após a anuência da CJUR, a GCRC encaminha as vias do contrato para coleta da(s) assinatura(s) do cliente.

5.5.2. Assinatura da Diretoria

Tendo em mãos o contrato assinado pelo cliente, a GCRC encaminha o mesmo para assinatura da Diretoria, liberando-o assim para que uma das vias seja devolvida ao cliente.

PRO-GCRC - 003	27/10/2020	Folha: 2/4
----------------	------------	------------

Nota: Nos casos de contrato em conformidade com a POL- DTC-001 e com registro em cartório, não há necessidade de recolhimento das assinaturas dos Diretores da Copergás, haja vista que tanto o contrato de medição coletiva quanto o contrato de medição individualizada estão com as assinaturas dos diretores devidamente registradas no cartório de notas e essa informação segue impressa em contrato.

6. REFERÊNCIA

- POL - GCRC - 002 – Política Comercial da Copergás para incentivo ao uso do Gás Natural Canalizado em Empreendimentos Residenciais e Comerciais
- POL - DTC - 001 – Política Comercial.
- IT – GCRC – 003 – Elaboração Alteração e Cancelamento de Contrato

7. CONTROLE DE REGISTRO

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação		Retenção	Disposição
			Indexação	Acesso		
Documentação do cliente e Contratos	Servidor	Backup	<u>Clientes Residenciais Individuais habitadas/Residenciais coletivos e Comerciais:</u> Z:\DTC\GCR C\GCRC\COMERCIAL\CLIENTES\SEG UIMENTO\STATUS\LOCAL IDADE\NOME DO CLIENTE	Restrito à GCRC	Permanente	Backup
			<u>Clientes Residenciais Individuais (New Housing):</u> Z:\DTC\CONTRATOS COMERCIAIS\RESIDENCIAL\INDIVIDUAL\NOME DO CLIENTE	Restrito às áreas interessadas		
Proposta	Servidor	Backup	Z:\DTC\GCR C\GCRC\COMERCIAL\CLIENTES\	Restrito à GCRC	Permanente	Backup

8. RECURSOS NECESSÁRIOS

Profissionais capacitados para realizar a captação de clientes residenciais e comerciais.

9. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA

Não existem riscos significativos para esta atividade.

10. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Os riscos inerentes a este procedimento estão dispostos na Planilha de Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais - LAIA.

11. INDICADORES DE DESEMPENHO

Não aplicável

12. AÇÕES EM CASO DE ANOMALIAS

Tomar as ações necessárias para corrigi-las. Verificar a necessidade das ações corretivas/ preventivas.

13. ANEXOS

- **ANEXO I** - Proposta Residencial
- **ANEXO II** - Proposta Comercial