

	TÍTULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 1/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

1 OBJETIVO

Estabelecer procedimentos relativos à atualização cadastral no POS.

2 RESPONSABILIDADES

Cabe às Unidades relacionadas abaixo a responsabilidade pela execução deste Procedimento:

Unidade de Atendimento (Celpe e Coelba);

Unidade de Planejamento Gestão Cadastro Comercial Distribuição;

3 DEFINIÇÕES

3.1 Atendente

São aqueles vinculados às Unidades de Atendimento, suporte à Rede Credenciada e à Agência Virtual que realizam atividades no sistema comercial por solicitação do consumidor.

3.2 Cadastro de Pessoa Jurídica (CNPJ)

Cadastro no qual todas as pessoas jurídicas e as equiparadas (pessoas físicas que exploram atividades econômicas) são obrigadas a se inscrever antes de iniciar as suas atividades.

3.3 CEP

Código de Endereçamento Postal

3.4 CPF

Registro mantido pela Receita Federal do Brasil no qual podem se inscrever, uma única vez, quaisquer pessoas naturais, independentemente de idade ou nacionalidade, inclusive falecidas.

3.5 Conta contrato

Documento eletrônico do Sistema Comercial que reúne os débitos e créditos do PN e registra os dados de pagamento e cobrança;

3.6 Local de Consumo

Representa uma unidade provida de energia elétrica e medida separadamente. Caracteriza-se por um endereço completo, com rua número e suplementos.

3.7 Número de Identificação Social (NIS)

Número de identificação social atribuído a cidadãos que tenham ou possam vir a ter direito a benefícios sociais.

3.8 Parceiro de Negócios (PN)

Termo utilizado no sistema comercial para pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, com quem a distribuidora tem uma relação de negócios (consumidor, funcionário, fornecedor, pessoa, grupo ou organização).

	TÍTULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 2/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

3.9 Point of Sale (POS)

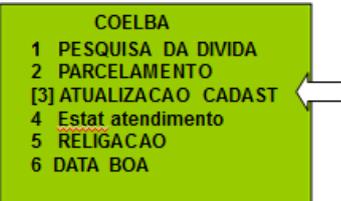
Equipamento utilizado nos postos de atendimento da Rede Credenciada o qual permite a realização de atividades relacionadas ao atendimento a clientes.

3.10 Setor Industrial

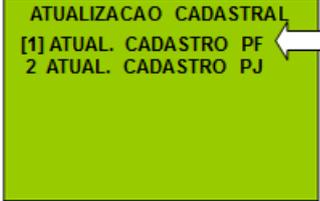
Código que define a atividade desenvolvida no local de consumo e que definirá também a classe e a tarifa que deve ser aplicada à mesma.

4 DESCRIÇÃO

4.1 Realizar correção de titularidade ou cadastramento de Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE) (Este procedimento é válido apenas para Celpe e Coelba).

Passo	Responsável	Descrição
4.1.1	Consumidor	Pode dirigir-se à distribuidora pela Rede Credenciada solicitar a atualização cadastral.
4.1.2	Atendentes	Verificar junto ao Parceiro de Negócio se o mesmo deseja Corrigir ou excluir os documentos abaixo: Carteira de Identificação; CPF; Números de telefone; CEP (Código de endereço postal); E-mail; NIS
4.1.3	Atendentes	Verificar se o Parceiro de Negócio que deseja efetuar a atualização cadastral é o titular da conta contrato através da conta de energia elétrica e dos documentos CPF e RG.
4.1.4	Atendentes	Registrar no POS os dados informados pelo Parceiro de Negócio
4.1.5	Atendentes	Pressionar a tecla SRV (SERVIÇOS) que se encontra na tela LEIA BOLETO. 
4.1.6	Atendentes	Escolher a opção ATUALIZ.CADASTRAL. Teclar ENTER. 

	TÍTULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 3/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

4.1.7	Atendentes	<p>Escolher a opção PESSOA FÍSICA. Teclar ENTER.</p> 
4.1.8	Atendentes	<p>Digitar o número da CONTA CONTRATO. Teclar ENTER.</p>  <p>OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório.</p>
4.1.9	Atendentes	<p>Digitar o número do CPF. Teclar ENTER.</p>  <p>OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório. O POS valida o número do CPF.</p>
4.1.10	Atendentes	<p>Digitar o NOME do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.</p>  <p>OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório.</p>
4.1.11	Atendentes	<p>Digitar o TELEFONE DE CONTATO do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.</p>

	TÍTULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 4/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

		<p style="text-align: center;">TEL.CONTATO</p> <p style="text-align: center;">99.9999.9999</p> <p>OBSERVAÇÃO: Apenas será obrigatório o cadastramento de um telefone (contato, residencial ou comercial).</p>
4.1.12	Atendentes	<p>Digitar o TELEFONE RESIDENCIAL do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.</p> <p style="text-align: center;">TEL.RESIDENCIAL</p> <p style="text-align: center;">99.9999.9999</p>
4.1.13	Atendentes	<p>Digitar o TELEFONE COMERCIAL do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.</p> <p style="text-align: center;">TEL.COMERCIAL</p> <p style="text-align: center;">99.9999.9999</p>
4.1.14	Atendentes	<p>Digitar o CEP do Local de Consumo. Teclar ENTER.</p> <p style="text-align: center;">CEP</p> <p style="text-align: center;">99999999</p> <p>OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório. Só passará para a próxima tela se for digitado o número do CEP do Parceiro de Negócio.</p>
4.1.15	Atendentes	<p>Digitar o E-MAIL do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.</p> <p style="text-align: center;">E-MAIL</p> <p style="text-align: center;">teste@celpe.com.br</p>
4.1.16	Atendentes	Escolher a opção SIM se o Parceiro de Negócio reside no local de

	TÍTULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 5/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

		consumo. Escolher a opção NÃO se o Parceiro de Negócio não reside no local de consumo. Teclar ENTER.
		<div style="background-color: #90EE90; padding: 5px; border: 1px solid black;"> <p style="text-align: center;">RESIDE ENDEREÇO</p> <p><1> SIM</p> <p>2 NÃO</p> </div>
		OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório.
4.1.17	Atendentes	Digitar o número de INSCRIÇÃO SOCIAL (NIS) do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.
		<div style="background-color: #90EE90; padding: 5px; border: 1px solid black;"> <p style="text-align: center;">NIS</p> <p style="text-align: center; color: red;">9999999999-9</p> </div>
4.1.18	Atendentes	Digitar o número de DATA DE NASCIMENTO do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.
		<div style="background-color: #90EE90; padding: 5px; border: 1px solid black;"> <p style="text-align: center;">DATA NASC</p> <p style="text-align: center; color: red;">99999999</p> </div>
		OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório se o Parceiro de Negócio for BAIXA RENDA.
4.1.19	Atendentes	Digitar o Estado (UF) em que nasceu o Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.
		<div style="background-color: #90EE90; padding: 5px; border: 1px solid black;"> <p style="text-align: center;">UF NASC</p> <p style="text-align: center; color: red;">UF</p> </div>
		OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório se o Parceiro de Negócio for BAIXA RENDA.
4.1.20	Atendentes	Digitar o número da IDENTIDADE (RG) do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.

	TÍTULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 6/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

		<div style="background-color: #92d050; padding: 5px; text-align: center;"> RG 99999999 </div> <p>OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório se o Parceiro de Negócio for BAIXA RENDA.</p>
4.1.21	Atendentes	<p>Digitar a sigla do ÓRGÃO EMISSOR da identidade do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.</p> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; text-align: center;"> ÓRGÃO EMISSOR SDSSPDSS </div> <p>OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório se o Parceiro de Negócio for BAIXA RENDA.</p>
4.1.22	Atendentes	<p>Digitar o ESTADO do órgão emissor da identidade do Parceiro de Negócio. Teclar ENTER.</p> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; text-align: center;"> UF RG UF </div> <p>OBSERVAÇÃO: Campo é obrigatório se o Parceiro de Negócio for BAIXA RENDA.</p>
4.1.23	Atendentes	<p>Entregar ao Cliente o COMPROVANTE DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL (ANEXO I) que ao final da operação o POS emitirá.</p>
4.1.24	Atendentes	<p>Na impossibilidade de atualizar o cadastro solicitar ao suporte à rede credenciada a execução do serviço. Encaminhar o Parceiro de Negócio à cabine telefônica na impossibilidade de efetuar a atualização cadastral no POS. Orientar o Parceiro de Negócio a utilizar o telefone e registrar sua solicitação através do teleatendimento.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Quando o Parceiro de Negócio tiver dificuldade para efetuar a ligação, o Credenciado deve sempre auxiliá-lo.</p>
4.1.25	Atendentes	<p>MENSAGEM DE RETORNO DO SISTEMA 01 – Indisponibilidade do Banco de Dados. 02 – Erro de acesso ao banco de Dados – Informe ao 0800 81 1360. 03 – Responsável inexistente ou não autorizado – Informe ao</p>

	TÍTULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 7/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

		0800 81 1360. 04 – Conta Contrato inexistente – Repetir a operação mais uma vez. 05 – Conta Contrato já possui CPF.
--	--	---

CÓPIA NÃO CONTROLADA - 30/07/2018

	TITULO: Atualização Cadastral POS	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COME-0020	
		REV.: 01	Nº PAG.: 8/8
APROVADOR: MANOEL EDSON DE SOUSA		DATA DE APROVAÇÃO: 30/07/2018	

5 ANEXOS

ANEXO I. COMPROVANTE DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

<p>CELPE - Grupo Neoenergia CNPJ 10.485.932/0001-08 R. João de Barros, 111 Bela Vista, Recife PE - CEP 50052-902 PABX: (81) 3077-5100</p> <p>ATUALIZAÇÃO CADASTRAL NÚMERO DO PROTOCOLO: 002/16/2018</p> <p>POS: 00000 DATA: 03/10/2017</p> <p>CONTATO: 180755018 CPF/END: 0234521405 R: 0543210 ORIGEM: ENVIADO - sup. UF: pe NOME: magistrato overton teste NOME SEC: ALIAN DA COSTA SOUSA</p> <p>TEL. COMERCIAL: 013075580 TEL. RESIDENCIAL: 013075587 TEL. COMERCIAL: 013075587 CEP: 50052002 RESIDE FORTE ENDEBICO: SIM</p> <p>N.M. NIS: DATA NASC.: 20/06/1980 UF NASC.: pe</p> <ol style="list-style-type: none"> SE CLIENTE FORNECER COMPROVAÇÃO DE DADOS INFORMADOS. SE HOUVER ERRO OU INCONFERÊNCIAS NOS DADOS INFORMADOS SOLICITE CORREÇÃO. ESTE CHECKING NÃO GARANTE ATUALIZAÇÃO IMEDIATA. AS INFORMAÇÕES ACIMA DO DEMONSTRADO APÓS VERIFICAÇÃO PELA CELPE. 	<p>CELPE - Grupo Neoenergia CNPJ 10.485.932/0001-08 R. João de Barros, 111 Bela Vista, Recife PE - CEP 50052-902 PABX: (81) 3077-5100</p> <p>ATUALIZAÇÃO CADASTRAL NÚMERO DO PROTOCOLO: 002/16/2018</p> <p>POS: 00000 DATA: 03/10/2017</p> <p>CONTATO: 180755018 CPF/END: 0234521405 R: 0543210 ORIGEM: ENVIADO - sup. UF: pe NOME: magistrato overton teste NOME SEC: ALIAN DA COSTA SOUSA</p> <p>TEL. COMERCIAL: 013075580 TEL. RESIDENCIAL: 013075587 TEL. COMERCIAL: 013075587 CEP: 50052002 RESIDE FORTE ENDEBICO: SIM</p> <p>N.M. NIS: DATA NASC.: 20/06/1980 UF NASC.: pe</p> <ol style="list-style-type: none"> SE CLIENTE FORNECER COMPROVAÇÃO DE DADOS INFORMADOS. SE HOUVER ERRO OU INCONFERÊNCIAS NOS DADOS INFORMADOS SOLICITE CORREÇÃO. ESTE CHECKING NÃO GARANTE ATUALIZAÇÃO IMEDIATA. AS INFORMAÇÕES ACIMA DO DEMONSTRADO APÓS VERIFICAÇÃO PELA CELPE.
--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA - 30/07/2018