

	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 1/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

## 1 OBJETIVO

Descrever a sequência de passos necessários para o cumprimento de tarefas relacionadas ao atendimento a Ligação Nova.

## 2 RESPONSABILIDADES

Cabe aos Departamentos relacionados a seguir o cumprimento desde normativo:

Departamento de Atendimento a Clientes;  
 Departamento de Relacionamento com Clientes Distribuição;  
 UTD – Unidade Territorial de Distribuição

## 3 DEFINIÇÕES

### 3.1 CPF

Cadastro de Pessoa Física.

### 3.2 CNPJ

Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.

### 3.3 Consumidor/Cliente

Pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos.

### 3.4 Unidade Consumidora - UC

Conjunto de instalações e equipamentos elétricos, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único cliente.

### 3.5 PN

Parceiro de Negócio - Denominação utilizada no sistema SAP para qualificar pessoa física ou jurídica, que solicite o fornecimento, a contratação ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s).

### 3.6 Conta Contrato

Numero de identificação da unidade consumidora, contendo informações financeiras como política de cobrança a adotar, opção de entrega, data de vencimento, condições de pagamento, modalidade de pagamento (DCC, boleto ou código de barras) etc. Para a emissão da nota fiscal são considerados dados armazenados na Conta Contrato.

### 3.7 Padrão de Entrada

Conjunto de instalações composto de caixa de medição, sistema de aterramento, condutores e outros acessórios indispensáveis para efetivar uma ligação.

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 2/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

### 3.8 Local de Instalação

Local adequado para instalação do padrão de entrada.

### 3.9 Local de Consumo (LC)

Conjunto de instalações e equipamentos elétricos caracterizados pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único consumidor.

### 3.10 Ligação

Conexão das instalações elétricas da unidade consumidora ao sistema elétrico da distribuidora, com anuência do consumidor, ficando estabelecidos os vínculos comerciais decorrentes do fornecimento de energia.

### 3.11 Carga

Potência nominal em kW, dos aparelhos, equipamentos e lâmpadas instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento a qualquer momento.

### 3.12 kW

Unidade de Potência Elétrica, correspondente a 1000 W.

### 3.13 Medição

Processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa, quando cabível.

### 3.14 FOP

Sigla para Front Office Process. São operações realizadas no sistema comercial.

### 3.15 Solicitac

É um ambiente virtual do sistema SAP CCS onde são armazenadas informações referentes a unidade consumidora.

### 3.16 Nota de Estudo de Rede

Nota gerada no sistema comercial a partir da carga de 20 kW para avaliar a rede caso ela precise de reforma ou ampliação.

### 3.17 Nota de Serviço

Ordem de serviço para atendimento a demandas das unidades consumidoras.

## 4 DESCRIÇÃO

**4.1** Atendimento à Solicitações de Ligação Nova – BT/Reativação Urbana e Rural, Ligação Nova – BT com Extensão de Rede Urbana e Rural e Ligação Nova – BT Rural com Post Kit.

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 3/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

**4.1.1** Para o atendimento à solicitação de ligação nova BT deve-se orientar o interessado, quanto aos critérios adotados pela concessionária para o padrão de entrada e para local de instalação, de acordo com a NOR.DISTRIBU-ENGE-0021 Fornecimento de Energia Elétrica em Tensão Secundária de Distribuição a Edificações Individuais.

**4.1.2** Para as solicitações de ligação nova/reactivação, caso o padrão de entrada não esteja pronto, solicitar ao cliente que regularize o local de consumo de forma que o padrão esteja montado e com livre acesso a instalação. Somente assim—e retorne a uma loja/agência de atendimento, rede credenciada ou agência virtual para solicitar a ligação nova.

- a) O custo de instalação do padrão de entrada é de responsabilidade do solicitante, salvo nos casos de unidades consumidoras localizadas na área rural, com tensão monofásica e desde que o Cliente possua o NIS – Número de Identificação Social válido com data da última atualização cadastral não superior a 2 (dois) anos, o que deve ser verificado pela distribuidora por meio de consulta às informações do Cadastro Único.
- b) Para ligação nova com carga superior a 20kW, é necessário um estudo de rede para avaliar o circuito e evitar sobrecarga. Automaticamente a nota de estudo de rede será gerada pelo sistema.
- c) Ligação individual BT é aquela onde a carga do cliente não ultrapassa 75 kW, com atenção para as cargas superiores a 50kW onde é necessário apresentação de projeto elétrico sob responsabilidade do cliente.
- d) Caso seja identificado mais de uma unidade num mesmo terreno deve haver separação física e medição individualizada. A ligação de edificações de uso coletivo com mais de 5 (cinco) unidades consumidoras ou carga instalada superior a 50 kW, deve ser precedida pela análise e liberação de um projeto elétrico elaborado conforme as recomendações da Distribuidora.

**4.1.3** No Teleatendimento, o atendente deve encaminhar o interessado preferencialmente para a Loja Virtual ou para os canais de atendimento presenciais: Loja de Atendimento e Rede Credenciada.

**4.1.4** Para solicitar o serviço, o cliente deve, obrigatoriamente, apresentar a documentação a seguir.

#### **PESSOA FÍSICA:**

- CPF (válido – caso não esteja nulo e/ou cancelado);
- Carteira de identidade ou, na ausência desta, outro documento oficial de identificação com foto: Carteira de Identidade Profissional, Carteira de Trabalho - CTPS, Carteira Nacional de Habilitação de Trânsito (válido), Passaporte (válido) e o Registro Administrativo de Nascimento Indígena - RANI no caso de indígenas;

	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 4/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

### **PESSOA JURÍDICA:**

- Estatuto ou contrato social da empresa;
- Contrato de Sucessão Comercial se for o caso;
- CNPJ da empresa (válido);
- Inscrição Municipal/Estadual (se houver); e,
- Ata ou outro documento de designação do representante legal.

### **Documentação do Representante Legal:**

- CPF (válido – caso não esteja nulo e/ou cancelado);
- Carteira de identidade ou, na ausência desta, outro documento oficial de identificação com foto: Carteira de Identidade Profissional, Carteira de Trabalho - CTPS, Carteira Nacional de Habilitação de Trânsito (válido), Passaporte (válido); e,
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena - RANI no caso de indígenas.

### **ATENÇÃO:**

- I. Caso a unidade consumidora esteja localizada em área preservação do meio ambiente ou área tombada pelo patrimônio histórico é obrigatória apresentação da cópia da licença emitida por órgão responsável;
- II. Poderá também cadastrar o CPF para profissionais autônomos que não possuem CNPJ/Inscrição Estadual/Municipal e desenvolva uma atividade comercial, como: Administradores, Dentistas, Médicos, Contadores, Advogados, Engenheiros, Corretores e Economistas e etc;  
Faculta a concessionária a exigência de apresentação de documentação que ateste a propriedade do imóvel para os pedidos de ligação.

### **ATENÇÃO - CADASTRO:**

I - Em razão do risco fiscal da classe **Comercial, Serviços e Outras Atividades**, que é diferente por tratar-se de legislação estadual e, portanto, não há como padronizar as restrições, conforme orientação da Unidade de Cadastro, não devem ser realizadas contratações para CPF nas seguintes atividades dessa classe:

- COELBA: Industrial; Comercial (Hospital, Hotel e Consulado\*) e Rural (Agroindustrial). Além do CNPJ será necessário que o documento Z\_ATIV (Atividade Principal) esteja em acordo com as atividades listadas no quadro acima.  
\* Para o setor industrial referente à atividade comercial de Consulado deverá ser acrescentado o documento Z\_CLAD (Documento de reciprocidade tributária emitido pelo Ministério das Relações Exteriores);
- CELPE: Consulado;
- COSERN: Hospital, Hotel e Entidade Beneficente.

	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 5/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

II - Para as demais atividades da classe **Comercial, Serviços e Outras Atividades** não há restrição de titularidade (física ou jurídica). “Não existe qualquer restrição, pelos conceitos absorvidos do Cadastro Comercial, de titularidade em razão do nível de tensão.”

III - A distribuidora deve conceder desconto especial na tarifa de uso do sistema de distribuição e na tarifa de energia incidentes no consumo de energia elétrica ativa, exclusivamente na carga destinada à irrigação vinculada à atividade de agropecuária e na carga de aquicultura, desde que o consumidor efetue a solicitação por escrito ou por outro meio que possa ser comprovado. Ficam definidas as seguintes cargas para aplicação do desconto, cujos percentuais são estabelecidos pela ANEEL:

- a) Aquicultura: cargas específicas utilizadas no bombeamento para captação de água e dos tanques de criação, no berçário, na aeração e na iluminação destes locais;
- b) Irrigação: cargas específicas utilizadas no bombeamento para captação de água e adução, na injeção de fertilizantes na linha de irrigação, na aplicação da água no solo mediante uso de técnicas específicas e na iluminação dos locais de instalação desses equipamentos.

IV - Em razão do risco fiscal da classe Residencial na COSERN, que é diferente por tratar-se de legislação estadual e, portanto, não há como padronizar as restrições, conforme orientação da Unidade de Cadastro não deve ser realizada contratação para CNPJ na atividade Residencial. Ver normativo NOR.DISTRIBU-COME-005 itens 4.2.3.1 e 4.2.3.1.1 onde consta informação diferente desta.

**4.1.5** A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir:

Para vistoria:

- III. Até 5 (cinco) dias úteis em área rural para os Grupos A e B;
- IV. Até 3 (três) dias úteis em área urbana para os Grupos A e B.

Para ligação:

- V. Após liberação da vistoria, até 5 (cinco) dias úteis em área rural para o Grupo B;
- VI. Após liberação da vistoria, até 2 (dois) dias úteis em área urbana para o Grupo B.
- VII. Após liberação da vistoria, até 7 (sete) dias úteis para o Grupo A.

**4.1.6** O atendente deve realizar as consultas preliminares relacionadas a seguir:

**A)** Verificar a existência de débitos, conforme o art. 128 da REN 414/2010:

	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 6/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

- Caso seja de responsabilidade do solicitante orientar efetuar o pagamento das faturas em aberto ou efetuar negociação, conforme normas vigentes;

- Caso necessário, transferir débito proceder conforme normativo vigente de transferência de partidas.

**B)** Verificar se existe fatura em atraso proveniente de processo de fraude em nome do titular solicitante no mesmo endereço da solicitação;

**C)** Verificar se já existe solicitação anterior:

Caso positivo: consultar a nota e informar seu andamento ao interessado.

Em caso de existir débito no CPF do cliente, orientar sobre a quitação e retornar quando regularizado.

**4.1.7** Questionar ao interessado se há rede no local ou está a menos de 40 metros do local de consumo e se a tensão solicitada na ligação nova corresponde à tensão existente na rede da concessionária.

**4.1.8** No atendimento de domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas (127/220V), a instalação do padrão de entrada, ramal de conexão e instalações internas da unidade consumidora deve ser realizada pela distribuidora, sem ônus ao interessado, com recursos da conta de Desenvolvimento Energético – CDE, a título de subvenção econômica, desde que a família do interessado possua inscrição no Cadastro Único.

**4.1.8.1** De acordo com a REN 488/12 Art. 10, no atendimento de domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas, a distribuidora deve informar ao interessado, no ato da solicitação de fornecimento, as condições para que a instalação do ramal de conexão, do kit de instalação interna e do padrão de entrada seja realizada sem ônus. Para esses casos, deve-se instalar Kit Padrão sem ônus ao interessado.

Texto da Nota:

*Lig Nova mon / bi baixa renda em domicilio rural – prox xxxx procurar xxxx telefone xx xxxxx  
 INSTALAR KIT PADRÃO DE ENTRADA E INSTALAÇÃO INTERNA, conforme REN 488/12  
 Art. 10 número do NIS xxxxxxxxx.*

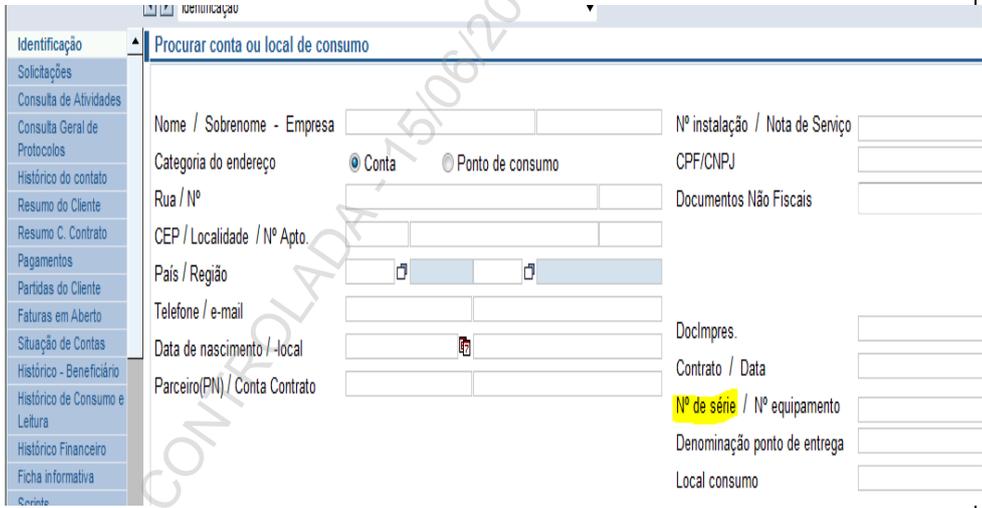
**4.1.9** Nos casos de Imóveis Tombados (patrimônio histórico), informar ao interessado que o quadro de medição deve ser instalado na parte interna do imóvel, porém de fácil acesso para fins de leitura.

**ATENÇÃO:** O interessado deve apresentar ofício da prefeitura e/ou IPHAN, que deve ser anexado aos demais documentos para arquivo/digitalização.

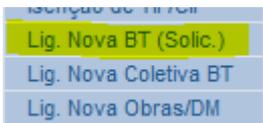
	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 7/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

**4.1.10** É proibida a realização de novas ligações em Áreas de Proteção Ambiental, salvo nos casos de Liminar ou mediante autorização específica dos órgãos SMAS (Municipal) ou CPRH (Estadual). Devem ser anexados aos demais documentos para arquivo/digitalização.

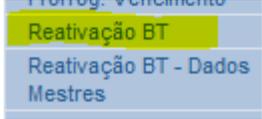
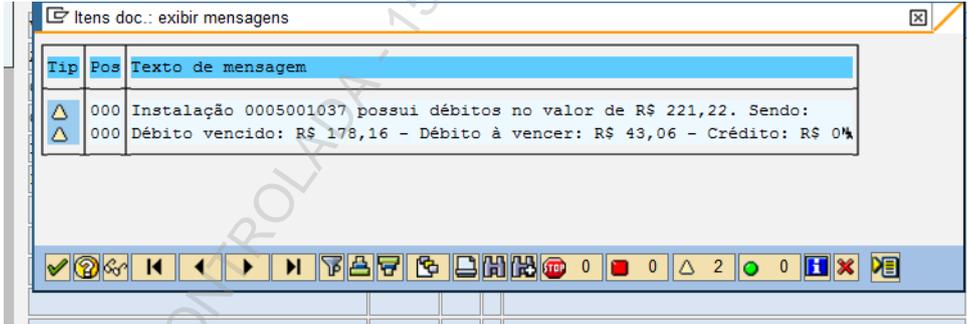
**4.1.11 Registro de Solicitação de Ligação Nova – BT através da Loja de Atendimento ou Rede Credenciada.**

Item	Responsável	Descrição
4.1.11.1	Atendente	<p>Solicitar a apresentação dos documentos, conforme definido do neste procedimento.</p> 
4.1.11.2	Atendente	<p>Caso ainda não seja “Parceiro” da empresa efetuar a criação do PN, conforme procedimento de Inclusão do Cadastro Comercial - PRO.DISTRIBU-COME-0004.</p> <p>Caso já exista cadastro, Identificar o Parceiro de Negócios que deseja a ligação nova/reactivação através de um dos campos: “Parceiro” ou “CPF/CNPJ”;</p> <p>Clicar no botão Procurar Conta.</p> <p>Realizar atualização cadastral, confirmando obrigatoriamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nome conforme descrito no site da Receita Federal;</li> <li>– Data e Local de Nascimento;</li> <li>– Telefone;</li> <li>– E-mail.</li> </ul> <p>OBS.: Neste momento deve ser informado o número do Protocolo geral para o cliente.</p>

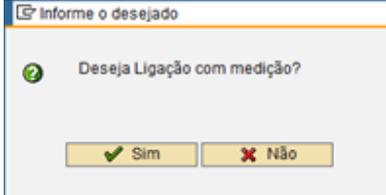
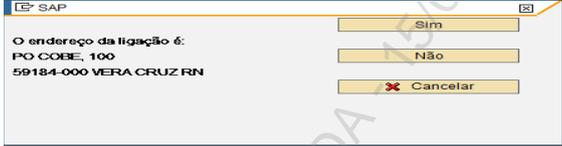
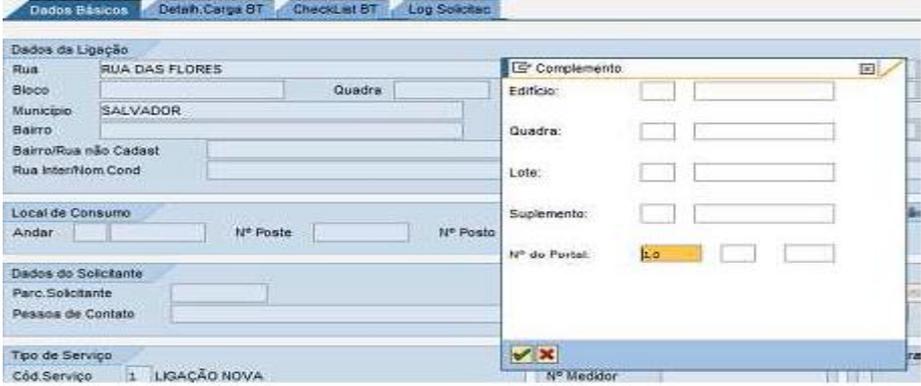
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 8/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

<b>4.1.11.3</b>	Atendente	<p>Efetuar consultas preliminares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de débito para o titular;</li> <li>• Se o padrão de entrada está pronto conforme as Normas e Padrões da Distribuidora;</li> <li>• Se já existiu ligação anterior (ligação nova ou reativação)</li> <li>• Há rede no local ou está a menos de 40 metros do local de consumo?</li> <li>• O imóvel está localizado em área de domínio da marinha, proteção ambiental ou patrimônio histórico? (Caso positivo, o cliente deve apresentar cópia da licença emitida pelo órgão responsável pela preservação do meio ambiente ou área tombada pelo patrimônio histórico).</li> <li>• Trata-se de ligação individual ou de múltiplas unidades?</li> <li>• Telefones de contato;</li> <li>• E-mail;</li> <li>• Número do medidor (relógio) do vizinho mais próximo;</li> <li>• Endereço do imóvel a ser ligado, incluindo o número;</li> <li>• Ponto de referência;</li> <li>• Tipo de localização (urbano ou rural);</li> <li>• Tipo de fase - (monofásico, bifásico ou trifásico);</li> <li>• Tipo do imóvel - (residencial ou comercial);</li> <li>• Carga que será usada no local, ex.: quantidade de tomadas, cômodos, lâmpadas, chuveiros, aparelhos eletrônicos, etc.;</li> <li>• Capacidade do disjuntor (es) (ampéres) e cabos instalados em mm no padrão;</li> </ul> <p><u>Importante:</u> Informamos que o local de consumo deverá estar pronto e seu padrão montado com livre acesso no ato do pedido da ligação, caso contrário, sua solicitação poderá ser cancelada.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> No caso do cliente apresentar o número do medidor vizinho como ponto de referência, deve-se consultar se o endereço do medidor apresentado está de acordo com o endereço da solicitação.</p>
<b>4.1.11.4</b>	Atendente	<p>Seguir a barra de rolagem dos FOP's à esquerda e Clicar no fop Lig. Nova BT (Solic.);</p>  <p>Caso já exista a solicitação de ligação nova e ela não tenha sido atendida por algum motivo – status da Nota CANC (CANCELADA)</p>

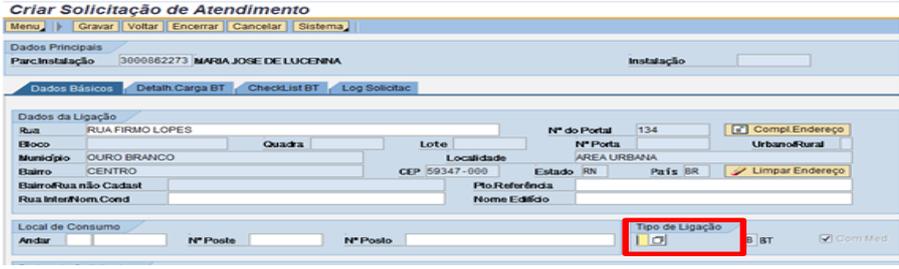
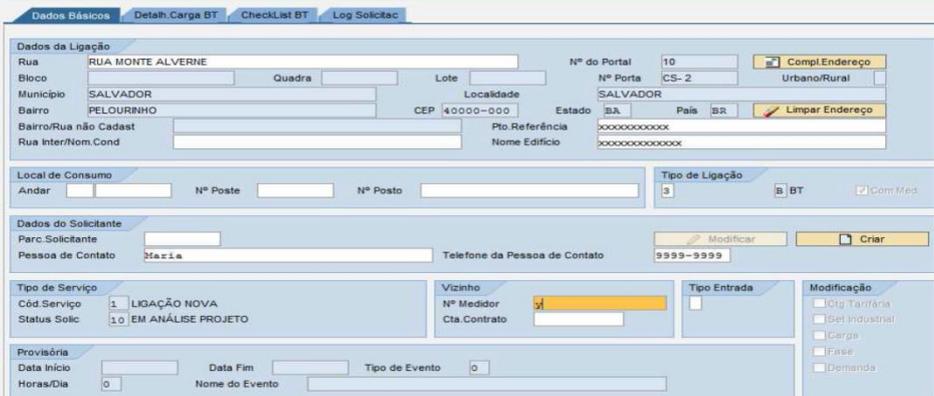
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 9/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		<p>ou ANUL (ANULADA) ou VNRE (VISITADA E NÃO REALIZADA), a nova solicitação deverá ser realizada através do FOP "Reativação BT", uma vez que os dados mestres já foram criados.</p>  <p>O sistema emitirá mensagem com informação de débitos da instalação. Verificar se, o cliente efetuou pagamento ou negociou o débito.</p> <p>Confirmar os dados e clicar em ;</p>  <p>Se não houver impeditivos, clicar no botão  para prosseguir. Se desejar encerrar o processo, clicar no botão ;</p> <p>Ao clicar no botão  o processo será encerrado, mas com a necessidade de pagamento ou negociação dos débitos do consumidor.</p>
<b>4.1.11.5</b>	Atendente	<p>Situações de cancelamento, anulação da nota ou visita sem realização da nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Status CANC: Por desistência por parte do interessado, erro no preenchimento da solicitac ou geração indevida;</li> <li>- Status ANUL: após 3 (três) retenções por alguma irregularidade ou 30 dias após a última retenção. Nesse caso, deve ser feita nova solicitação. INFORMAR QUE SOMENTE O SISTEMA DEVE ANULAR NOTA (MAESTRO)</li> <li>- Status VNRE: Imóvel Localizado na Faixa de Servidão, Unidade embaixo de Rede de AT e IMÓVEL LOCALIZADO EM ÁREA DE</li> </ul>

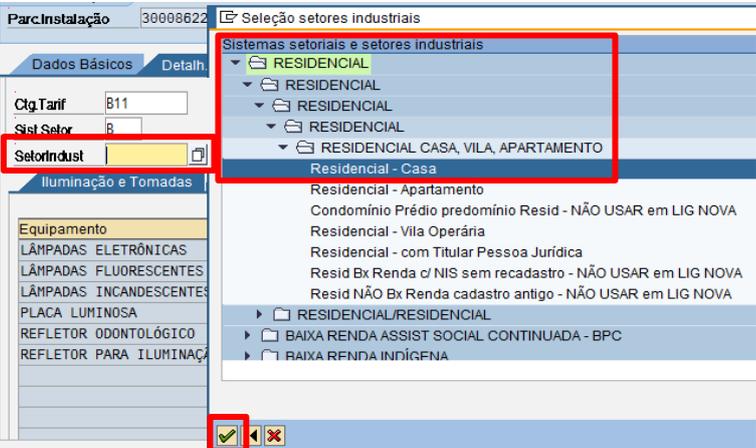
	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 10/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		<b>PRESERVAÇÃO AMBIENTAL</b> (sem documento que autorize a realização do serviço).
4.1.11.6	Atendente	Clicar em Sim; 
4.1.11.7	Atendente	Clicar em <i>Sim</i> se o endereço visualizado for o mesmo informado pelo cliente;  Caso contrário, clicar em <i>Não</i> . Clicar no  do campo <i>RUA</i> para definir o endereçamento; 
4.1.11.8	Atendente	Em seguida, clicar no botão  incluir o número do imóvel no campo "Nº do Portal", Suplemento (apartamento ou casa), Lote, Quadra e/ou Edifício. Para identificação do local de consumo. 

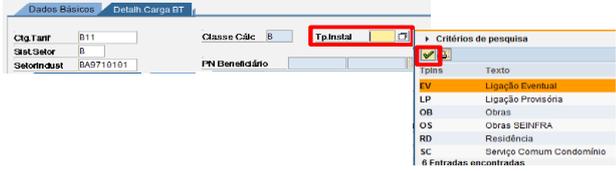
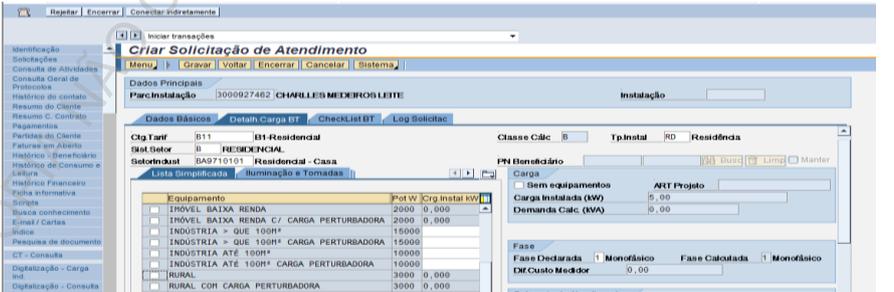
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 11/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

<b>4.1.11.9</b>	Atendente	<p>Abrir match code do campo <i>Tipo de Ligação</i>;</p> 
<b>4.1.11.10</b>	Atendente	<p>Escolher a fase e clicar no ícone </p>  <p><b>ATENÇÃO:</b> Para a COSERN e CELPE, escolher Monofásico ou Trifásico. Para Coelba, escolher na tensão 127/220 monofásico, bifásico ou trifásico, e para tensão 220/380 apenas monofásico ou trifásico.</p>
<b>4.1.11.11</b>	Atendente	<p>Preencher os campos: Pto.Referência → Tipo de Ligação → Pessoa de Contato → Telefone da Pessoa de Contato.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> Utilizar as letras “X” e “Y” apenas nos casos em que o sistema apresentar erro de comunicação com o GSE:</p> <p>Preencher o campo “Nº Medidor” com a letra “Y” quando a tensão de fornecimento for 127/220v ou com a letra “X” quando a tensão de fornecimento for 220/380v.</p> 

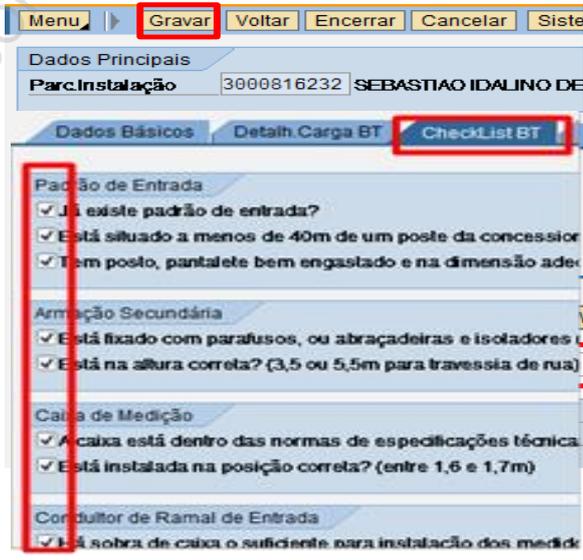
	TITULO:	CODIGO:	
	<p align="center"><b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b></p>	PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	REV.:
APROVADOR:	JULIANA DE LIMA BARROSO	02	12/31
		DATA DE APROVAÇÃO:	15/06/2018

4.1.11.12	Atendente	<p>Clicar na aba <i>Detalh. Carga BT</i>. Abrir match code do campo <i>Ctg. Tarif</i>, selecionar a tarifa correspondente. Em seguida, clicar no ícone ;</p> 
4.1.11.13	Atendente	<p>Abrir match code do <i>Sist.Setor</i> e selecionar o sistema setorial correspondente. Em seguida, clicar no ícone ;</p> 
4.1.11.14	Atendente	<p>Abrir match code do <i>SetorIndust</i>. Expandir pasta e selecionar o setor industrial correspondente. Em seguida, clicar no ícone ;</p> <p>A escolha do CNAE deve obrigatoriamente ser igual à atividade desenvolvida pela unidade consumidora e que está descrita no cartão do CNPJ (estará descrito no campo Atividade Principal – Coelba ou atividade secundária – Celpe e Cosern). Obs.: OBRIGATORIAMENTE, consultar o site da Receita Federal para confirmação.</p> 

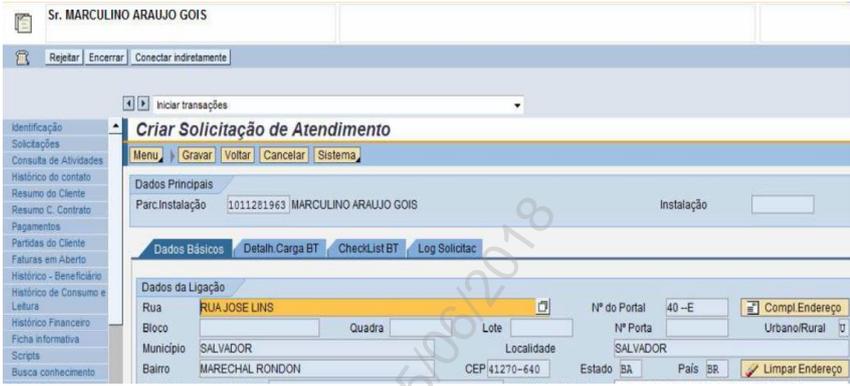
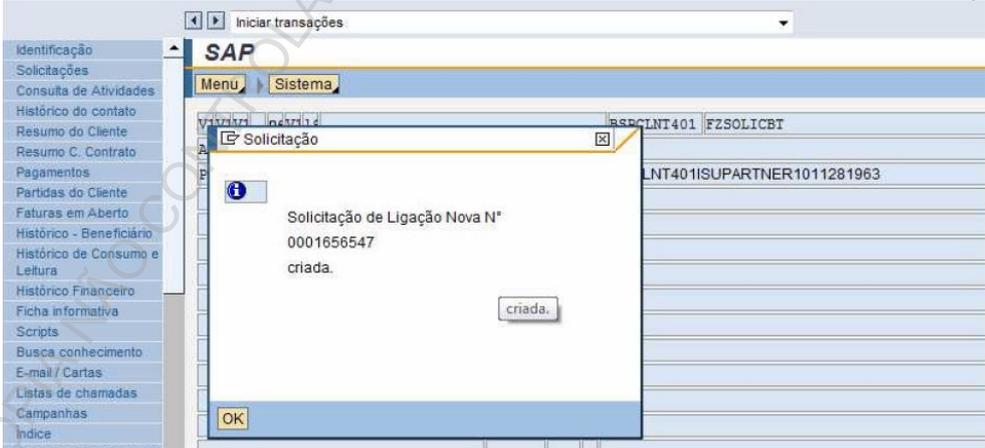
	TITULO: <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
	APROVADOR: <b>JULIANA DE LIMA BARROSO</b>	REV.: 02	Nº PAG.: 13/31
		DATA DE APROVAÇÃO: 15/06/2018	

<p><b>4.1.11.15</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Abriar match code do <i>Tp.Instal</i> e selecionar o setor industrial correspondente. Em seguida, clicar no ícone ;</p> 
<p><b>4.1.11.16</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Retornar para a tela principal da Aba "DetalhCargaBT".</p> <p>Detalhar a carga instalada informada pelo cliente nas abas correspondentes: <i>Iluminação e tomadas</i>, <i>Eletrdomésticos e Motores e Equip.Espec</i>, digitando a quantidade no campo equivalente ao equipamento;</p>   <p>Obs.: Quando houver carga instalada para <i>Motores e Equip.Espec</i>, abrir seleção de lista no ícone .</p> <p>Obs.: Caso o interessado deseje contratar tensão de fornecimento maior que sua carga instalada, será cobrada diferença do preço entre os medidores em seu primeiro faturamento, conforme REN 414/2010.</p> <p><u>Limites COELBA:</u>  Monofásico de 0 até 10kW  Bifásico acima de 10kW e menor que 15kW  Trifásico acima de 15kW</p>

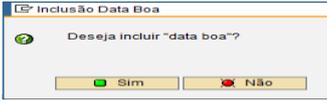
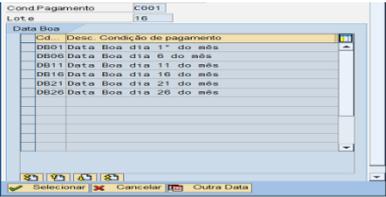
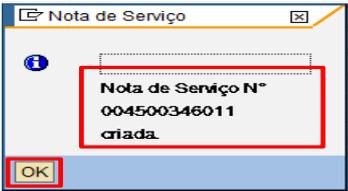
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 14/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		<p><b>Limites CELPE E COSERN:</b>          Monofásico de 0 até 15kW          Trifásico acima de 15kW</p> <p>- Informar ao interessado sobre a cobrança de custo do medidor e registrar na agenda do contrato que o cliente está ciente da cobrança.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> Utilizar a opção de declaração "outros" apenas quando o equipamento declarado não estiver listado no SAP.</p>
4.1.11.17	Atendente	<p><b>IMPORTANTE!</b>          Caso a carga declarada seja maior ou igual a 20kW e até o limite de 75kW, será necessário estudo de rede antes de ser gerada a nota de ligação. Após 50kW até 75kW faz-se necessário ainda a apresentação de um projeto elétrico de responsabilidade do cliente.</p> <p>Dessa forma o sistema automaticamente criará a nota de estudo de rede.</p> <p>A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito.</p>
4.1.11.18	Atendente	<p>Clicar na aba <i>CheckList BT</i>. Marcar todas as opções, desde que estejam de acordo com o checklist apresentado pelo cliente. Clicar no ícone ;</p> 

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 15/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

<b>4.1.11.19</b>	Atendente	<p>Clicar na aba Dados Básicos para confirmar que o status da solicitac apresenta <b>Solicitação Liberada</b> e depois clicar no botão GRAVAR.</p> 
<b>4.1.11.20</b>	Atendente	<p>O sistema informará a criação da solicitac; Clicar no Botão OK.</p> 
<b>4.1.11.21</b>	Atendente	<p>O sistema informará dados mestres criados com sucesso. Clicar no botão OK.</p> 

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 16/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

<b>4.1.11.22</b>	Atendente	<p>Caso o cliente escolha uma data para vencimento, clicar sim e selecionar a data desejada. Caso não deseje, clicar em não e prosseguir.</p>  
<b>4.1.11.23</b>	Atendente	<p>Inserir no <i>Texto da Nota</i> de maneira prioritária as informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de Ligação (mono, bi, tri)</li> <li>- Ponto de referência e descrição complementar (nome do Edf., nº apart., torre e/ou bloco, condomínio);</li> <li>- Número de telefone (válido);</li> <li>- Quem Procurar/solicitante.</li> </ul> <p>Em seguida, clicar no ícone .</p>  <p>Nos casos em que para ligação nova seja necessário baixar uma instalação existente, acrescentar também a frase:          “Atender junto à nota de baixa de contrato 49XXXX”.          (Isto ocorre em substituição de quadro de medição).</p>
<b>4.1.11.24</b>	Atendente	<p>Conferir se o número da nota de serviço foi criada. Clicar em OK.,          Informar o número da nota ao cliente e os prazos para atendimento.</p> 

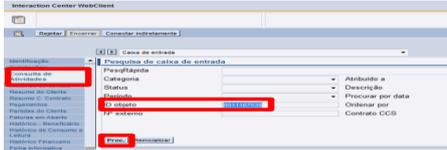
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 17/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

4.1.11.25	Atendente	<p>Inserir no <i>Texto para Atividade</i> as mesmas informações do texto da nota acima.</p> <p>Em seguida, clicar no ícone ;</p> 
4.1.11.26	Atendente	<p>Clicar em Gravar;</p> 
4.1.11.27	Atendente	<p>Entregar ao cliente o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B, devidamente preenchido.</p>
4.1.11.28	Atendente	<p>Digitalizar a documentação no SAP KM: CPF ou CNPJ, Carteira de identidade ou outro documento oficial de identificação com foto (válido).</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> No caso de baixa renda e propriedade localizada em área de proteção ambiental digitalizar os documentos obrigatórios como NIS, NB, RANI, IPHAN. Toda a documentação deve ser digitalizada.</p>
4.1.11.29	Atendente	<p><b>ATENÇÃO!</b></p> <p>Para os casos em que o sistema SAP CRM interromper o registro da geração de notas e retornar para a página inicial de identificação do PN:</p> <p>Os dados cadastrais devem ser conferidos e atualizados em todos</p>

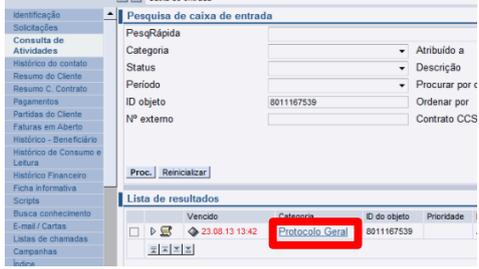
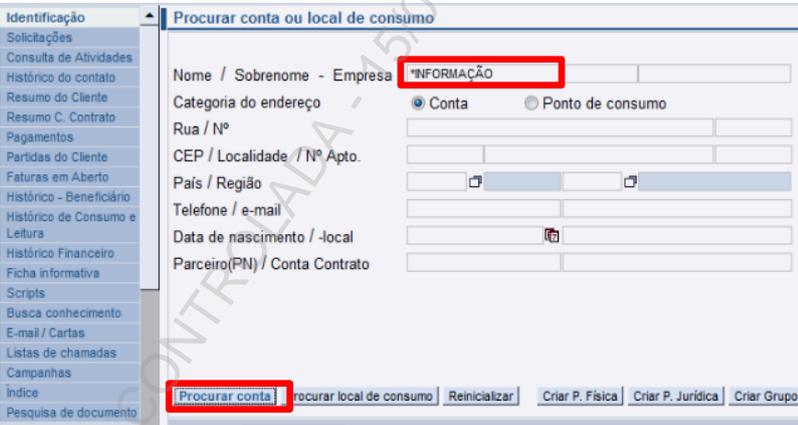
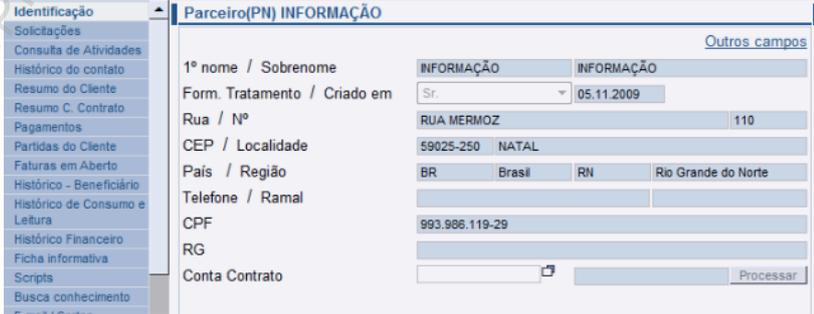
	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 18/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		<p>os atendimentos.</p> <p>O atendente deverá ficar atento, pois a nota não será gerada;</p> <p>Como o processo foi interrompido os dados mestres (instalação, contrato e a conta contrato) já foram criados, logo, o atendente deve continuar a solicitação da criação das notas, através dos FOP's correspondentes.</p> <p><b>Confira abaixo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th>Iniciado no FOP</th> <th>Continuar no FOP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lig. Nova BT (solic)</td> <td>Lig. Nova obras/DM</td> </tr> <tr> <td>Reativação BT</td> <td>Reativação BT - Dados Mestres</td> </tr> </tbody> </table>	Iniciado no FOP	Continuar no FOP	Lig. Nova BT (solic)	Lig. Nova obras/DM	Reativação BT	Reativação BT - Dados Mestres
Iniciado no FOP	Continuar no FOP							
Lig. Nova BT (solic)	Lig. Nova obras/DM							
Reativação BT	Reativação BT - Dados Mestres							

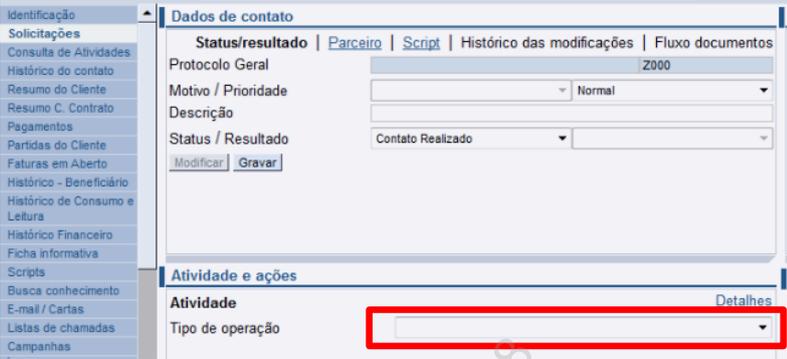
#### 4.1.12 Registro de Informação prestada sobre Solicitação de Ligação Nova - BT através do Teleatendimento

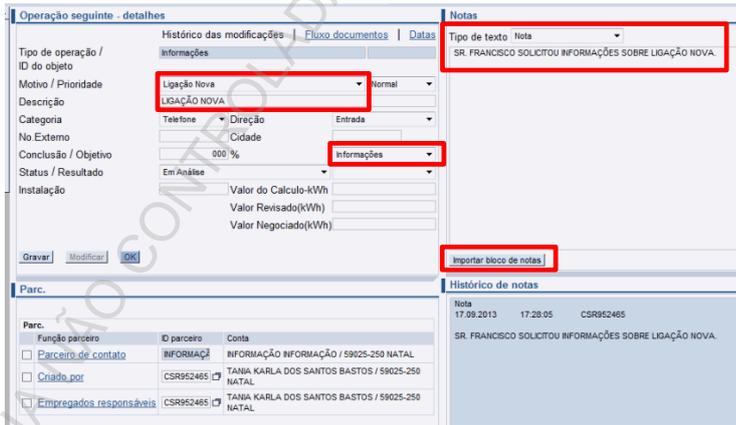
Item	Responsável	Descrição
4.1.12.1	Teleatendente	<p>O protocolo é gerado automaticamente pela URA (Unidade de Resposta Audível)</p> <p>O teleatendente deve copiar o número do protocolo.</p>
4.1.12.2	Teleatendente	<p>Clicar no FOP <i>Consulta de Atividades</i> e inserir o número do protocolo no campo <i>ID objeto</i>. Clicar em <i>Proc.</i> para identificar o protocolo; Inserir passo a passo para consultar os protocolos do site, pelo FOP de "consulta geral de protocolos".</p> 
4.1.12.3	Teleatendente	Clicar em <i>Protocolo Geral</i> ;

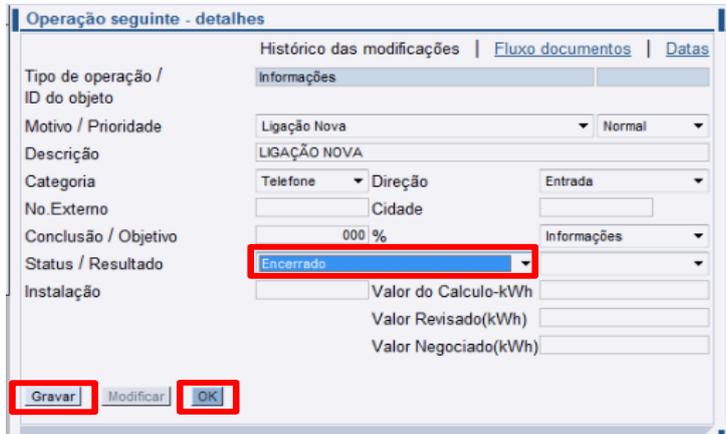
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 19/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		
4.1.12.4	Teleatendente	<p>Clicar no FOP <i>Identificação</i>;</p> <p>Inserir a palavra <b>*INFORMAÇÃO</b> no campo <i>Nome</i> e clicar em <i>Procurar conta</i>;</p> 
4.1.12.5	Teleatendente	<p>O sistema mostrará a tela abaixo com os dados do parceiro fictício;</p> 
4.1.12.6	Teleatendente	<p>Clicar no FOP <i>Solicitações</i>;</p>
4.1.12.7	Teleatendente	<p>Selecionar <i>Informações</i> no campo <i>Tipo de Operação</i>;</p>

	<b>TÍTULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 20/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		
--	--	--

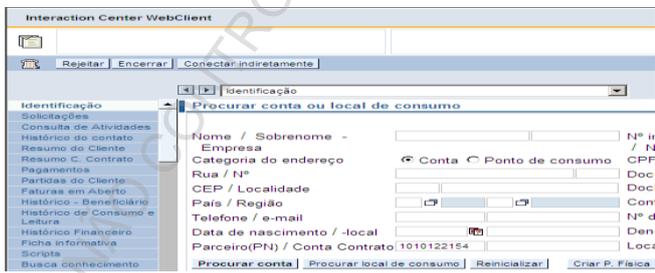
<b>4.1.12.8</b>	<b>Teleatendente</b>	<p>Selecionar <i>Ligação Nova</i> no campo <i>Motivo</i> e digitar <i>LIGAÇÃO NOVA</i> no campo <i>Descrição</i>. Selecionar <i>Informações</i> no campo <i>Objetivo</i>. Digitar o texto com as informações do atendimento realizado no campo <i>Tipo de texto</i>. Em seguida, clicar em <i>Importar bloco de notas</i>;</p> 
-----------------	----------------------	--

<b>4.1.12.9</b>	<b>Teleatendente</b>	<p>Selecionar <i>Encerrado</i> no campo <i>Status</i>, clicar em <i>Gravar</i> e em seguida clicar <i>OK</i> para encerrar a atividade.</p> 
-----------------	----------------------	--

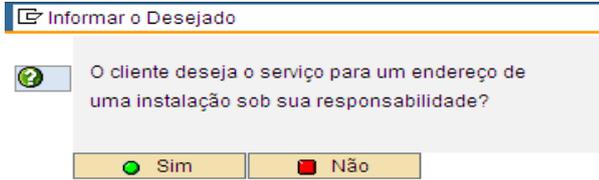
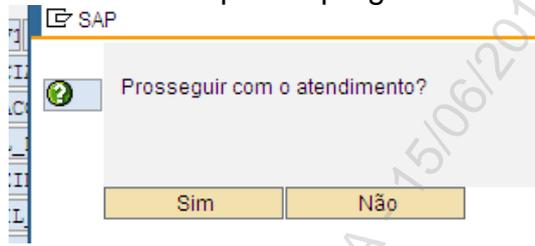
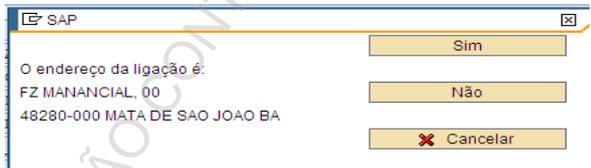
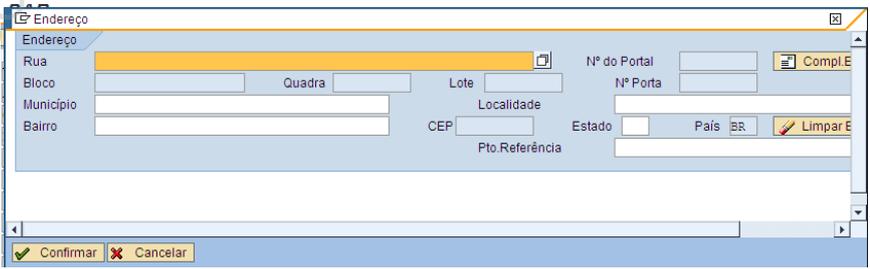
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 21/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

#### 4.1.13 Registro de Solicitação de Serviço de Ligação Nova Rural para atender REN 488/12 Art. 10, através das Lojas de Atendimento e Rede Credenciada.

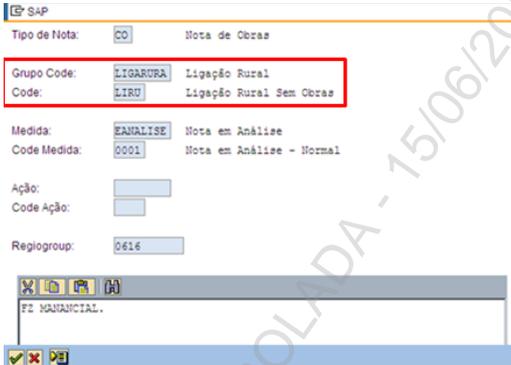
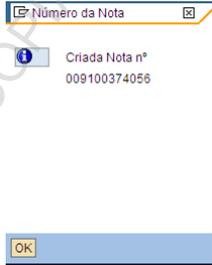
- a) Para que as ligações em área rural – LCR sejam consideradas do dentro dos critérios da REN 488/12 Art. 10, o atendente deve observar os seguintes critérios:
- Ligação em área rural monofásica
  - Existir rede de energia elétrica secundária a 40 m da unidade a ser ligada
  - Não possuir Padrão de Entrada.
  - Possuir NIS (Número de Identificação Social) válido com data da última atualização cadastral, não superior a 2 (dois) anos
- b) Os critérios sejam atendidos, deve ser aberto nota de obra tipo Ligarura.

Item	Responsável	Descrição
4.1.13.1	Atendente	Identificar o parceiro de negócio e realizar a atualização cadastral, de acordo com o procedimento PRO.DISTRIBU-COME-0004 - Inclusão do Cadastro Comercial.  
4.1.13.2	Atendente	Selecionar o <i>FOP Serviços de Obras</i> .  
4.1.13.3	Atendente	Selecionar a opção "Ligação Rural".  

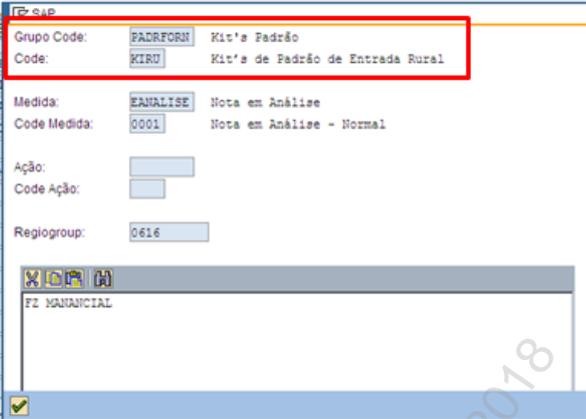
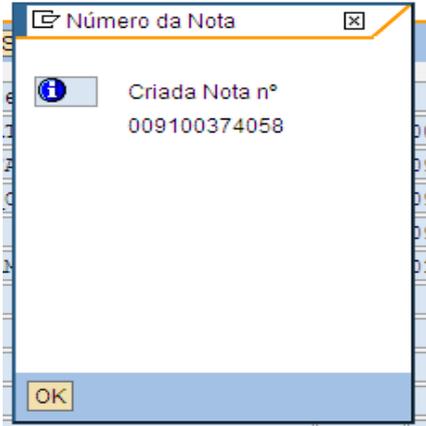
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 22/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

4.1.13.4	Atendente	<p>Escolher a opção NÃO para “cliente deseja o serviço para um endereço de uma instalação sob sua responsabilidade”.</p> 
4.1.13.5	Atendente	<p>Clicar em SIM para a pergunta “Prosseguir com o atendimento?”.</p> 
4.1.13.6	Atendente	<p>Escolher o endereço do cliente. Caso o endereço que apareça esteja correto clicar em “SIM”, caso seja outro endereço clicar em “NÃO”. Aparecerá uma janela para escolha do endereço.</p> 
4.1.13.7	Atendente	<p>Caso não seja o endereço, clicar no Match Code e informar o endereço correto. Clicar em confirmar.</p> 
4.1.13.8	Atendente	<p>Após a identificação do endereço aparecerá a tela com as informações da nota, atentar para as informações de Grupo de Code “<b>Ligarura</b>” e Code “<b>Liru</b>” . Isso caracteriza uma NOTA DE OBRA LCR- Ligarura.</p> <p>Inserir no Texto para Nota as informações seguindo texto padrão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Ligação</li> </ul>

	TÍTULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
JULIANA DE LIMA BARROSO		02	23/31
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		15/06/2018	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número do NIS</li> <li>• Ponto de referência;</li> <li>• Solicitante;</li> <li>• Número de telefone.</li> </ul> <p><u>Texto da Nota:</u>  <i>Lig Nova mon baixa renda em domicilio rural NIS xxxxxx – prox xxxx procurar xxxx telefone xx xxxxx <b>INSTALAR KIT PADRÃO DE ENTRADA E INSTALAÇÃO INTERNA, conforme REN 488/12 Art. 10.</b></i></p>  <p>OBS.: Colocar informações de ponto de referência, apelido do cliente, informação que sirva para melhor identificação do cliente e da localidade.</p>
4.1.13.9	Atendente	<p>Clicar em aceitar para o sistema gerar a nota de obra. Anotar o número e clicar em OK.</p> 
4.1.13.10	Atendente	<p>Em seguida, o sistema criará a nota de kit automaticamente, atentar para as informações de Grupo de <b>Code "PADRFORN"</b> e <b>Code "KIRU"</b>. Isso caracteriza uma NOTA DE KIT LCR- Ligarura.</p>

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 24/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		 <p>Inserir no Texto para Nota as informações seguindo texto padrão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Ligação</li> <li>• Número do NIS</li> <li>• Ponto de referência;</li> <li>• Solicitante;</li> <li>• Número de telefone.</li> </ul> <p><u>Texto da Nota:</u>  <i>Lig Nova mon baixa renda em domicilio rural NIS xxxxxx – prox xxxx procurar xxxx telefone xx xxxxx INSTALAR KIT PADRÃO DE ENTRADA E INSTALAÇÃO INTERNA, conforme REN 488/12 Art. 10.</i>      OBS.: Colocar informações de ponto de referência, apelido do cliente, informação que sirva para melhor identificação do cliente e da localidade.</p>
<b>4.1.13.11</b>	Atendente	<p>Clicar em aceitar para o sistema gerar a nota de kit. Anotar o número da solicitação e clicar em OK.</p> 

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 25/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

4.1.13.12

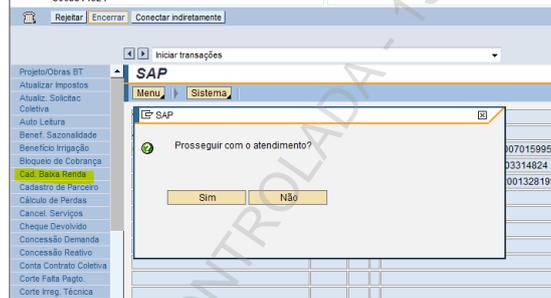
UTD

No momento da complementação da nota como VREL a EPS deverá gerar nota de Cadastro Baixa Renda.

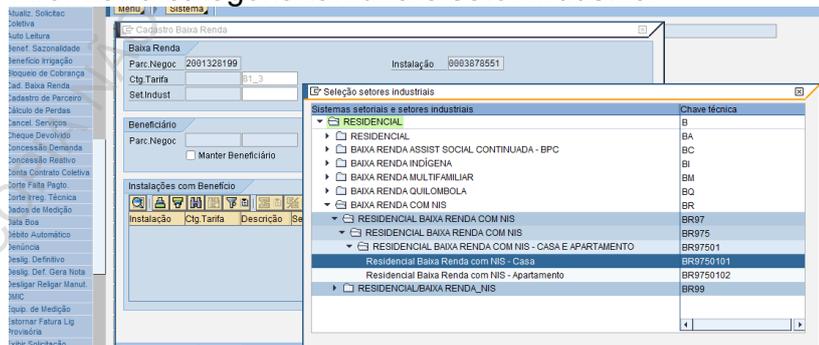
Identificar o cliente pela conta contrato  
 Clicar no FOP Cad Baixa Renda  
 Verificar se possui débito



**Aceitar**



Informar a categoria tarifária e setor industrial



**Inserir texto padrão**

**CLIENTE TITULAR:** Cadastrar os documentos:

PN XXXXXXXX

NIS (OU NB): XXXXXXXXXXXX

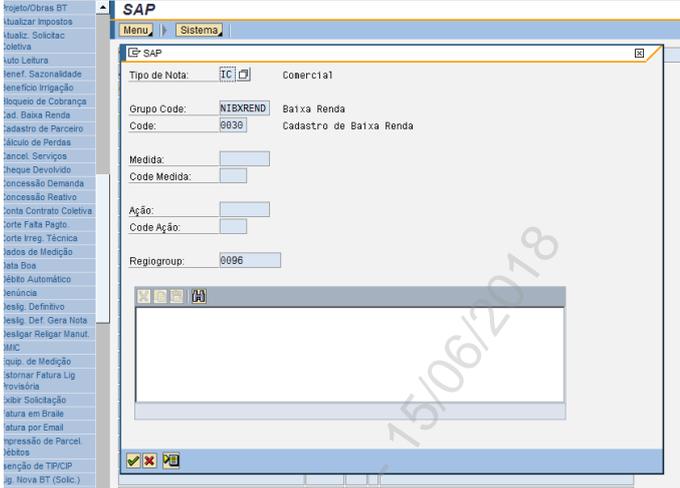
CPF: XXXXXXXXXXXX

RG: XXXXXXXX

Data de Nascimento: XX/XX/XXXX

TELEFONE: XX-XXXXXXXXX

	TITULO: <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		REV.: 02	Nº PAG.: 26/31
APROVADOR: JULIANA DE LIMA BARROSO		DATA DE APROVAÇÃO: 15/06/2018	

	<p>E-MAIL: XXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p>Para concessão do benefício da TSSE. O benefício será concedido ao TITULAR</p> 
--	--

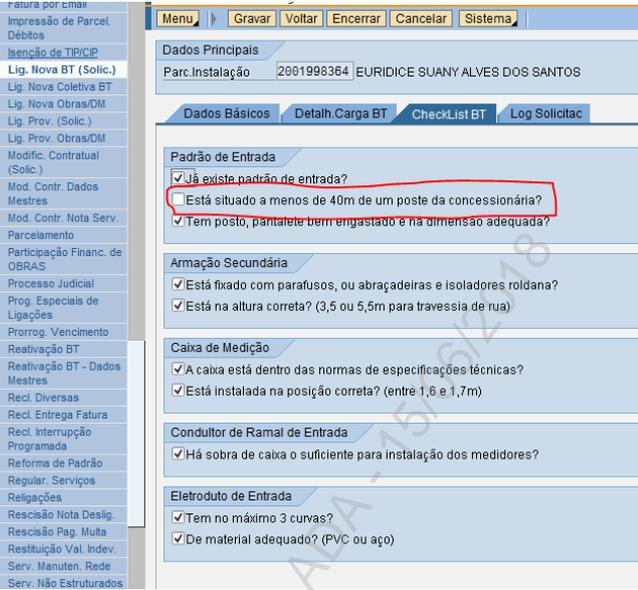
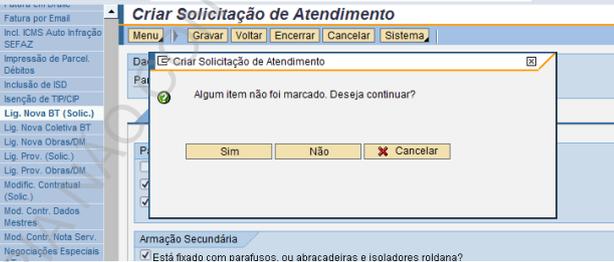
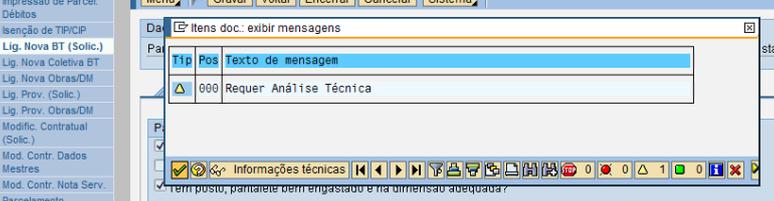
#### 4.1.14 Registro de Solicitação de Serviço de Ligação Nova com Extensão de Rede Urbana e Rural.

Para ligações novas em unidades localizadas a mais de 40 metros da rede secundária:

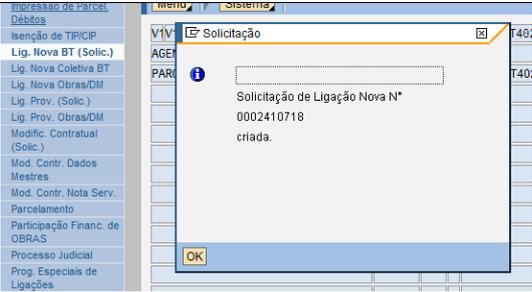
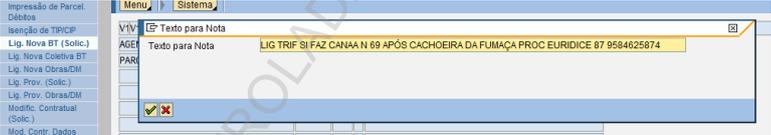
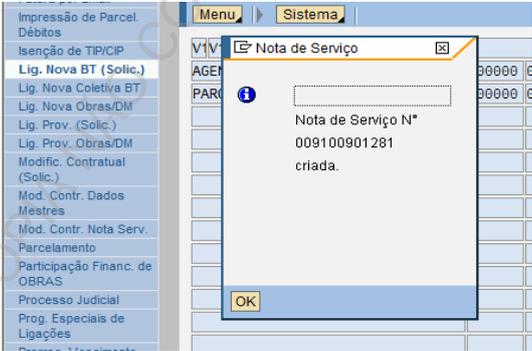
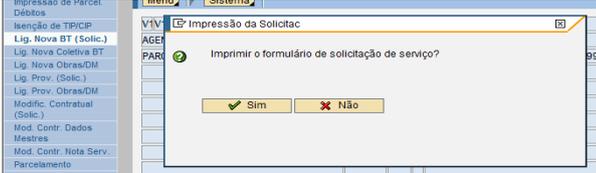
- Se necessária a Extensão RD BT com carga instalada até 50 kW e não é necessária a extensão da rede primária.
- Se necessária a Extensão RD BT e Carga instalada até 50 kW e também é necessária a extensão da rede primária (RD AT): sem qualquer ônus para o solicitante se o município já foi universalizado.
- A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito.

Item	Responsável	Descrição
4.1.14.1	Atendente	<p>Seguir o passo a passo de Ligação Nova BT até o item 4.1.11.16.</p> <p><b>IMPORTANTE!</b> Atentar para a correta seleção do endereço e sua localidade. Nos casos de localidades Rurais o endereço selecionado deve ser RURAL para que a nota seja criada corretamente e tenhamos os prazos regulatórios seguidos. Caso o endereço não esteja cadastrado em área Rural entrar em contato com a unidade de cadastro.</p> <p>Clicar na Aba CheckListBT e NÃO marcar o item “..menos de</p>

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 27/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

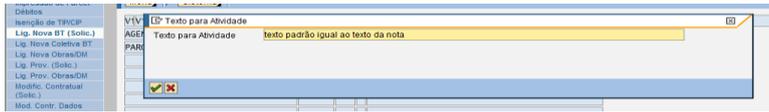
		<p>40m...” selecionando todos os outros itens. Clicar em GRAVAR.</p> 
4.1.14.2	Atendente	<p>O sistema alertará que existe um item do check list sem marcação. Clicar na opção SIM.</p> 
4.1.14.3	Atendente	<p>Clicar em OK</p> 
4.1.14.4	Atendente	<p>Clicar em OK</p>

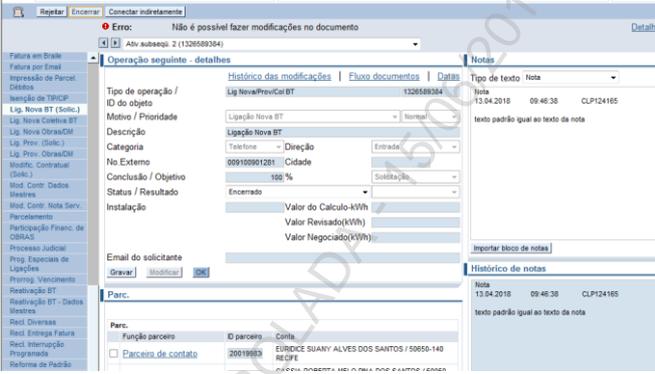
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 28/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

		
4.1.14.5	Atendente	<p>Inserir no <i>Texto da Nota</i> de maneira prioritária as informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipo de Ligação (mono, bi, tri)</li> <li>– Ponto de referência e descrição complementar (nome do Edf., nº apart., torre e/ou bloco, condomínio);</li> <li>– Número de telefone (válido);</li> <li>– Quem Procurar/solicitante.</li> </ul> 
4.1.14.6	Atendente	<p>Clicar em OK</p> 
4.1.14.7	Atendente	<p>Clicar em NÃO</p> 
4.1.14.8	Atendente	<p>Inserir no <i>Texto da atividade</i> as mesmas informações inseridas no texto da nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipo de Ligação (mono, bi, tri)</li> <li>– Ponto de referência e descrição complementar (nome do</li> </ul>

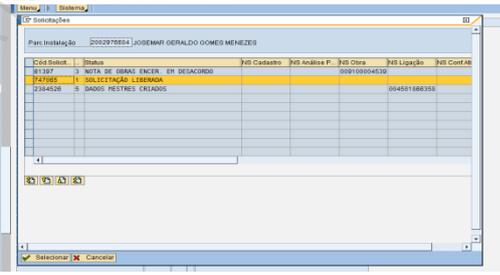
	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 29/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

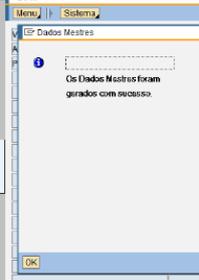
		Edf., nº apart., torre e/ou bloco, condomínio); – Número de telefone (válido); – Quem Procurar/solicitante.
--	--	---



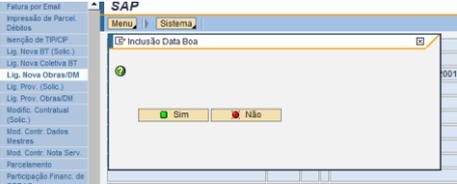
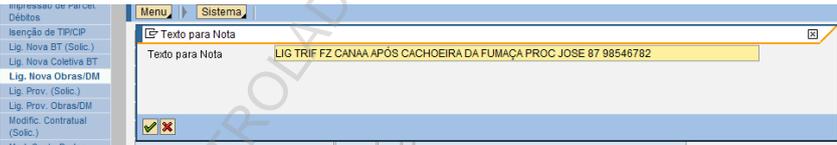
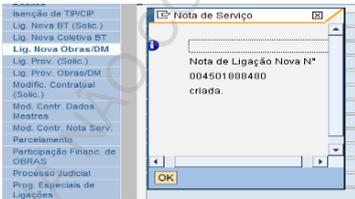
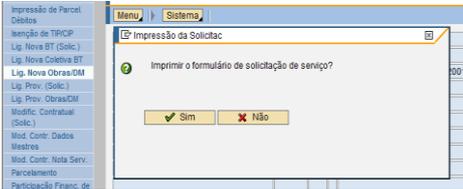
<b>4.1.14.9</b>	Atendente	<b>Atividade gerada. Clicar em GRAVAR.</b> 
-----------------	-----------	---

<b>4.1.14.10</b>	Atendente	<b>LIGAÇÃO NOVA A PARTIR DA NOTA DE EXTENSÃO DE REDE</b> Após a confirmação dos dados do Parceiro de Negócios, clicar no FOP "Lig. Nova Obras/DM" na barra lateral de menus. Selecionar a solicitac
------------------	-----------	---



<b>4.1.14.11</b>	Atendente	<b>Clicar em OK</b> 
------------------	-----------	--

	<b>TITULO:</b> <b>Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-ATEN-0062	
		<b>REV.:</b> 02	<b>Nº PAG.:</b> 30/31
<b>APROVADOR:</b> JULIANA DE LIMA BARROSO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 15/06/2018	

4.1.14.12	Atendente	<p>Incluir Data Boa caso seja a pedido do cliente, clicando em SIM e selecionando a data desejada. Ou em Não, se não for opção do cliente.</p> 
4.1.14.13	Atendente	<p>Inserir no <i>Texto da Nota</i> de maneira prioritária as informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipo de Ligação (mono, bi, tri)</li> <li>– Ponto de referência e descrição complementar (nome do Edf., nº apart., torre e/ou bloco, condomínio);</li> <li>– Número de telefone (válido);</li> <li>– Quem Procurar/solicitante.</li> </ul> 
4.1.14.14	Atendente	<p>Clicar em OK. Informar o número da nota ao cliente.</p> 
4.1.14.15	Atendente	<p>Clicar em NÃO.</p> 
4.1.14.16	Atendente	Gravar.



TITULO:

# Atendimento a Ligação Nova/Reativação - BT com ou sem Estudo e/ou Extensão de Rede

CODIGO:

PRO.DISTRIBU-ATEN-0062

REV.:

02

Nº PAG.:

31/31

APROVADOR:

JULIANA DE LIMA BARROSO

DATA DE APROVAÇÃO:

15/06/2018

## 5 ANEXOS

## ANEXO I - FLUXOGRAMA DO PROCESSO

