



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Programa de Marketing de Incentivo – Programa Superação

Silvia Fernanda Gomes Porto	Flavio Luis Gonçalves Fontes
CELPE	CELPE
silvia.porto@Celpe.com.br	flaviofontes@celpe.com.br

Arrecadação
Incentivo
Marketing
Perdas
Programa

Resumo

Trata-se de Programa de Marketing de Incentivo que consiste na criação de critérios de pontuação, a fim de premiar os colaboradores das Regionais próprios e prestadores de Serviços que tiveram os melhores desempenhos no período do programa.

O objetivo do Programa é otimizar os resultados empresariais nas áreas de Recuperação de Perdas e Recuperação de Crédito, despertar a criatividade entre os colaboradores, promover a troca de experiência, gerar integração, valorizando os resultados, e, principalmente, desenvolvendo o espírito de equipe e a comunicação.

1. Introdução

O Programa atinge seus objetivos, pois contempla os colaboradores da Celpe e terceirizados que estão ligados diretamente às áreas envolvidas no programa – Perdas e Arrecadação.

Neste documento veremos os participantes, a metodologia aplicada para o funcionamento do Programa, gerenciamento e acompanhamento do Programa Superação.

Todas as fases para a implantação do Programa, desde o lançamento do Programa, canais de comunicação, divulgação, apuração de resultados com impactos sobre a empresa, premiações e cerimônias de premiação.

Mostraremos alguns gráficos de resultados onde obtivemos evolução positiva.

2. Desenvolvimento

Devido à necessidade de otimizar os resultados empresariais nas áreas de recuperação de Perdas e recuperação de Crédito foi criado Programa de Marketing de Incentivo denominado Superação.

O programa já se encontra na sua terceira versão, com a participação de mais de 2050 colaboradores. A primeira etapa correspondeu ao período de – Julho/05 a março/06, e o segundo de Out/06 a dez/07.

O programa tem como objetivo além de conseguir melhores resultados nas áreas de Arrecadação e Perdas, premiar os participantes que superarem suas metas e atingirem os objetivos empresariais, motivar os empregados, estimular o espírito de equipe, disseminar as melhores práticas aplicadas e integrar as diversas áreas operacionais, técnicas e comerciais.

A escolha da marca (figura 1) e mote do programa foi baseada em pilares como trabalho em equipe, orientação, determinação, dinamismo e agilidade que o programa requer para o alcance dos resultados em Perdas e Arrecadação.

Para isso, a campanha coloca os colaboradores dentro de uma competição que na primeira etapa foi focada na fórmula 1 e nesta segunda Alpinismo.

O esporte inspira as Regionais a motivarem suas equipes a correr atrás dos melhores resultados. O mote escolhido envolve o Programa Superação desde a sua largada até a etapa de fechamento.

2.1 Marca do Programa



Figura 1

2.2.O público alvo

O público alvo do programa é composto de colaboradores da Celpe e Prestadoras de Serviços que estejam envolvidos com as atividades de Cobrança e recuperação de Perdas, nas Regionais da Celpe (Metropolitana, Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina) que concorrerão individualmente com seus respectivos resultados nas ocupações conforme tabelas 2 e 3.

Na primeira fase do programa foram criadas e escolhidas pelos próprios participantes escuderias (Figura 2) para representar as Regionais (com características peculiares a cada área geográfica onde a regional da Celpe está inserida. Ao todo o Estado de Pernambuco é dividido em 7 área geográficas ou regionais) como forma de incentivar a competição, que permaneceram inalteradas em todas as fases do Programa.

2.3 Escuderias



Figura 2 - Escuderias

2.4. Prêmios

Trimestralmente nas cerimônias de premiação, que falaremos logo abaixo, são entregues troféus as regionais vencedoras. Descrevemos a seguir os critérios e regras estabelecidas para a entrega dos **Troféus Superação, Superação Redução de Perdas e Arrecadação.**

2.4.1.Troféu Superação

As Regionais/Colaboradores concorrem **trimestralmente** aos prêmios especificados abaixo que são concedidos as Regionais com **maior evolução** considerando os resultados conseguidos no Índice de Perdas (IPE) e no Índice de Arrecadação do grupo B (IARgrupoB).

Ao resultado acumulado no trimestre são atribuídas as pontuações abaixo (Tabela 1) acordo com a classificação das regionais no Índice de Perdas e no Índice de Arrecadação do grupo B (IARgrupoB):

Tabela 1 - Classificação para pontuação

Classificação	Pontuação
1º lugar	10 pontos
2º lugar	8 pontos
3º lugar	6 pontos
4º lugar	4 pontos

- Regional Superação = somatório das pontuações conseguidas pela Regional nos índices de perdas e arrecadação (IPE + IARgrupoB).
- A Regional que for classificada a partir da 5ª colocação em qualquer dos índices, estará automaticamente eliminada de pontuar no trimestre.
- O IARgeral UT, será usado quando da necessidade de desempate entre Regionais.

2.4.2. As regionais concorrerão trimestralmente na categoria:

2.4.2.1. Troféu Superação Redução de Perdas

Regional com **maior redução % no Índice de Perdas (IPE)** => variação percentual trimestral resultante da comparação dos percentuais de perdas apurados pela área que calcula este índice na Celpe, para cada regional, excluídos os contratos com tarifas dos grupos A1 e A3, referente ao período de apuração.

O índice de perdas é calculado de forma regionalizada usando o critério do IPE últimos 12 meses acumulados.

2.4.2.2. Troféu Superação Arrecadação

Regional com **maior evolução no Índice de Arrecadação do grupoB (IARgrupoB)** => variação percentual trimestral resultante da comparação dos percentuais de Arrecadação apurados pela área responsável em calcular estes valores, para cada regional, incluindo também os contratos que estiverem com condição especial de determinação judicial.

O índice de Arrecadação é calculado de forma regionalizada usando o critério do IAR dos últimos 12 meses acumulados.

- Os Troféus são itinerantes e as regionais com melhor resultado terão a guarda do mesmo até o resultado do trimestre seguinte.
- As regionais que conseguirem o melhor resultado em todo o período do programa obterão a **guarda definitiva** de cada um dos Troféus.
- Aos vencedores individualmente entregamos troféus, medalhas e brindes motivacionais.

2.5. Eventos de Premiação

Os Troféus **Superação Geral, Superação Redução de Perdas e Superação Arrecadação** serão entregues trimestralmente, preferencialmente, na Regional vencedora do Troféu **Superação Geral** (composição de Perdas e Arrecadação).

Nos trimestres, realizamos na regional ganhadora cerimônias de Premiação (Figuras 3 e 4) onde são entregues as medalhas, troféus e brindes aos premiados pelas mãos do Presidente, Superintendentes e Gerentes envolvidos no programa, como também executivos da neoenergia.

Em todos os eventos, procuramos realizar a cerimônia com um tema específico do período atual (carnaval, São João etc) sem perder a identidade do programa. Confeccionamos camisas alusivas ao tema do evento, convidamos um exemplo de superação para depoimento ou apresentação como forma

de sensibilizar a equipe, vídeo motivacional valorizando os colaboradores e a regional vencedora e uma atração regional.

Nesta ocasião os colaboradores sentem-se reconhecidos e valorizados pela presença de todo o staff da empresa e do grupo Neoenergia.



Figura 3. Evento premiação Metropolitana



Figura 4. Evento premiação Carpina

Mensalmente, como forma de estímulo aos participantes, realizamos também na Regional que encontra-se parcialmente no primeiro lugar do ranking pela composição de Perdas e Arrecadação uma reunião de trabalho com café da manhã (Figuras 5 e 6) para todos os colaboradores da Regional envolvidos no Programa, com a Presença do presidente e/ou superintendentes e gerentes como também dos gestores das outras regionais, onde distribuimos brindes de estímulo e reconhecimento mensal.



Figura 5. Café da manhã regional Cabo



Figura 6. Café da manhã regional Cabo

2.6 Reconhecimento

Para premiação trimestral dos colaboradores é distribuído o cartão de débito com a bandeira VISA (Figura 8). Podendo ser usado em estabelecimentos comerciais da rede VISA, tais como: lojas de utilidades, supermercados, posto de gasolina, concessionárias de veículos, restaurantes, agência de viagem. Possibilitando uma liberdade de escolha, segurança. O premiado receberá no ato da premiação o cartão com o valor do prêmio disponível.



Figura 8

2.7 Apuração e divulgação dos resultados

Mensalmente as áreas responsáveis em calcular os índices, farão a apuração dos resultados e a área de comunicação interna fará a divulgação através dos canais corporativos, como e-mail, quadro de aviso, folhetos e intranet.

2.8. Categorias de premiação

RECUPERAÇÃO DE PERDAS

Na planilha abaixo (Tabela 2) as atividades premiadas envolvidas nas ações conjuntas de inspeção de clientes, cobrança, negociação das faturas de energia elétrica tipo FRA/COM, leitura e faturamento na área de concessão da Celpe.

Tabela 2

Atividades	Modalidade	Quantidade Prêmios	Prêmio
Formatadores e Atendentes	Sorteio	05	Vale-compra R\$ 500,00
Analistas do Dep. Gestão Contas a Receber	Sorteio	02	Vale-compra R\$ 500,00
Extra COI – Centro de Operação Integrada - Equipe Eletricista	Mérito	02	Vale-compra R\$ 400,00
Extra COI – Inspetor de Rede	Mérito	01	Vale-compra R\$ 400,00
Extra COI – Coord. Operações	Mérito	01	Vale-compra R\$ 400,00
Equipe de Inspeção de Clientes	Mérito	20 – 1º ao 20º lugar	Vale-compra R\$ 700,00 a R\$ 100,00
Coordenador de Inspeção de Clientes	Mérito	02 – 1º e 2º lugar	Vale-compra R\$ 750,00 e R\$ 500,00
Grupo Especial Investigação – Departamento Gestão de Perdas Comerciais	Sorteio	03	Vale-compra R\$ 500,00

ARRECADAÇÃO

Na planilha abaixo (Tabela 3) as atividades premiadas envolvidas nas ações conjuntas de cobrança, leitura, faturamento, atendimento, teleatendimento, negociação das faturas de energia elétrica, corte e religação na área de concessão da Celpe.

Tabela 3

Atividades	Modalidade	Quantidade Prêmios	Prêmio
Atendentes e Coordenadores de Atendimento	Sorteio e mérito	06	Vale-compra R\$ 750,00 e R\$ 500,00
Eletricistas de Corte e Religação	Mérito	06	Vale-compra R\$ 400, 00, R\$ 300,00 e R\$ 200,00
Coordenador de Corte Celpe	Mérito	01	Vale-compra R\$ 750,00
Coordenador de Corte Prestadora de Serviços	Mérito	01	Vale-compra R\$ 500,00
Coordenador de Recorte Prestadora Serviços	Mérito	01	Vale-compra R\$ 500,00
Colaboradores das Unidades de Serviços de Cobrança	Sorteio	02	Vale-compra R\$ 500,00
Coordenador de Visita	Mérito	01	Vale-compra R\$ 400,00
Agentes de Visita	Sorteio	02	Vale-compra R\$ 400,00
Colaboradores da Unidade de Redução do Contas a Receber	Sorteio	03	Vale-compra R\$ 750,00
Teteatendentes	Sorteio	05	Vale-compra R\$ 300,00

Colaboradores das Unidades de Gestão de Cobrança e Clientes do Poder Público	Sorteio	02	Vale-compra R\$ 500,00
--	---------	----	------------------------

2.9. Dinâmica do Programa

RECUPERAÇÃO DE PERDAS

Descrevemos abaixo os critérios e regras estabelecidas para o desenvolvimento do Programa **Superação** de acordo com as atividades listadas a seguir:

FORMATADORES E ATENDENTES

- Nas ações de cobrança e formatação desenvolvidas pelos colaboradores do Departamento de Atendimento a Clientes – CAC, Departamento de Gestão de Perdas - OGP e Departamento de Serviços de Rede - OSR.

Os participantes são os colaboradores da Celpe e das empresas prestadoras de serviço envolvidos nas atividades de atendimento ao cliente e negociações de débitos oriundos dos processos de irregularidades, formatação e revisão de faturamento, que estão lotados ou prestam serviço nas Regionais da Metropolitana, Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina.

Serão premiados os Atendentes e Formadores das Regionais que obtiverem os melhores resultados entre as regionais de acordo com o Indicador de premiação abaixo especificado:

$$\text{Indicador premiação} = \frac{\text{kWh (processos concluídos no mês)}}{\text{Média kWh faturada nos últimos 12 meses}}$$

COLABORADORES DO CGR – Unidades de Cobrança

- Nas ações de cobrança desenvolvidas pelos colaboradores do Departamento de Gestão de Contas a Receber – CGR

Os participantes são os empregados da Celpe envolvidos nas atividades de cobrança que prestam serviços ao Departamento de Gestão de Contas a Receber – CGR: nas Unidades de Serviços Comerciais do Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada, Petrolina e, na Unidade de Serviço de Cobrança em seus Núcleos: Norte/Sul/Centro que concorrerão individualmente com seus respectivos resultados.

Serão premiados através de sorteio entre os integrantes da equipe Celpe (CGR`s), onde será vencedora a Regional que obtiver o melhor resultado considerando a seguinte equação:

$$\text{Indicador premiação} = \frac{\text{kWh (processos concluídos no mês)}}{\text{Média kWh faturada nos últimos 12 meses}}$$

❖ DEFINIÇÕES

I. kWh dos Processos concluídos no mês – Montante de energia ativa vinculados aos processos que passam para as fases 97 ou 98 ou 99.

II. Média kWh faturado 12 meses – média da recuperação de energia nos últimos 12 meses.

❖ PROCEDIMENTOS

I. Só serão considerados para a premiação os kWh (energia ativa) das faturas originais emitidas e registradas no SIC (Sistema de Informação Comercial). Não serão considerados os refaturamentos.

INSPETORES DE REDE - EXTRA COI

- Nas ações de Inspeção desenvolvidas pelos colaboradores do Departamento de Serviços de Redes – OSR.

Os participantes são os empregados da Celpe e das empresas prestadoras de serviço envolvidos nas atividades de Inspeção de Redes e atendimento emergencial (plantão), lotados ou prestando serviços ao Departamento de Serviços de Redes.

Nas Unidades Territoriais do OSR que obtiver nos *períodos de premiação*, a maior redução no **Índice de Perdas (IPE)**, serão premiados:

- A **equipe de Eletricistas** com o maior número de realizações de serviços voltados a Redução de Perdas, tais como: Iluminação Pública acesa durante o dia, retirada de gambiarra e recorte de clientes em débito.
- o **Inspetor de Rede**:
- *nas Regionais* => o Inspetor da base do eletricista premiado.
- *na Região Metropolitana* => o Inspetor que forneceu a maior quantidade de informações no Sistema Extra-COI (SEC) referente à Perda de Energia identificada na rede elétrica e, que foram efetivamente, resolvidas pelas equipes de plantão.
- o **Coordenador de Operação** da unidade territorial.

Será calculado índice de perdas regionalizado, com base na média dos últimos 12 meses.

INSPETORES E CORDENADORES DE INSPEÇÃO

- Nas ações de Inspeção desenvolvidas pelos colaboradores do Departamento de Gestão de perdas – OGP e Departamento de Serviços de Rede - OSR.

Os participantes são Empregados da Celpe e Prestadores de Serviço que atuam em Inspeção e Coordenação das Equipes de Inspeção;

Serão premiadas as Equipes de Inspeção e Coordenadores que obtiverem os melhores resultados entre as regionais de acordo com os Indicadores de premiação abaixo especificados:

EQUIPES DE INSPEÇÃO

Categoria = kWh recuperado / equipe

kWh (processos concluídos no mês)

Indicador premiação = -----x kWh recuperado/Equipe
Média kWh faturada nos últimos 12 meses

Equipe: composição de dois inspetores, representada pela matrícula selecionada de um deles.

COORDENADORES DE INSPEÇÃO

Categoria = kWh recuperado / Coordenador

Ind.premiação = $\frac{\text{Somatório Energia Recup.Pelas equipes do coordenador}}{\text{Média Aritmé das quant.mensais de equipes do Coord.no período da apuração}}$ **kWh(processos concluídos no mês)**
Média Kwh faturada nos últimos 12 meses

❖ DEFINIÇÕES

I. Energia recuperada/equipe é a energia recuperada das faturas tipo FRA e COM, emitidas em decorrência das inspeções realizadas no período de premiação, relacionadas pelo SIC/SCI (módulo de perdas), com a matrícula representativa da equipe, e com faturamento ocorrido no período de premiação.

II. Energia recuperada total é a energia recuperada das faturas tipo FRA e COM, emitidas em decorrência das inspeções realizadas, relacionadas pelo SIC/SCI (módulo de perdas), e com faturamento ocorrido no período de premiação.

III. Quantidade mensal de equipes do coordenador é o número total de equipes de inspeção à disposição do coordenador a cada mês, durante o período de premiação. Mensalmente cada regional informará a relação das equipes à disposição de seus coordenadores. O coordenador terá o resultado total da recuperação de suas equipes no período de premiação dividido pela média aritmética das quantidades mensais de equipes do coordenador no período de apuração.

IV. kWh dos Processos concluídos no mês – Montante de energia ativa vinculados aos processos que passam para as fases 97 ou 98 ou 99.

V. Média kWh faturado 12 meses – média da recuperação de energia nos últimos 12 meses.

❖ PROCEDIMENTOS

I. Só serão considerados para a premiação os kWh (energia ativa) das faturas FRA e COM emitidas, registradas no SIC (Sistema Comercial), e relacionadas ao final de cada mês. Não serão considerados os refaturamentos, as anulações e as desvinculações das inspeções ou quaisquer alterações que ocorrerem posteriormente ao registro inicial pelo CPC.

II. As equipes serão identificadas pela matrícula do Inspetor e todos os TOs (Termos de Ocorrências) emitidos pela equipe deverão contemplar a mesma matrícula para que possam ser digitados no SIC e somados corretamente os kWh (energia ativa) recuperados por cada equipe.

III. É de responsabilidade do coordenador manter controle sobre os componentes de cada equipe e sobre a forma de registro no SIC dos resultados das inspeções realizadas pelas mesmas.

IV. Caso uma equipe tenha mais de um companheiro designado durante um período de apuração dos resultados, o companheiro a ser selecionado para premiação será o que obtiver maior total de energia recuperada nos meses que estiver vinculado à equipe.

❖ DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

I. Apenas participarão das premiações as Equipes de Inspeção que recuperarem mais de 35 MWh por mês, em média, durante os períodos das premiações.

II. Da mesma forma, os Coordenadores de Inspeção só serão premiados caso a média de energia recuperada pelas Equipes de Inspeção sob sua responsabilidade tenha sido maior que 35 MWh por mês, durante os períodos das premiações.

III. Serão considerados os seguintes critérios de Desempate:

- a. Para os Coordenadores de Inspeção:
- b. Será considerado vencedor o Coordenador que tiver sob sua responsabilidade a Equipe de Inspeção com o melhor resultado no período de apuração de cada prêmio.
- c. Mantendo-se o empate, o vencedor será o coordenador que obtiver o maior somatório da energia recuperada pelas equipes sob sua coordenação.
- d. Persistindo o empate, o vencedor será definido por sorteio entre os coordenadores empatados.

IV. Para as Equipes de Inspeção:

- a. As posições empatadas serão definidas pela ordem de classificação de seus respectivos coordenadores.
- b. Para as equipes que permanecerem em posições empatadas, serão desempatadas através de sorteio entre estas.

GRUPO ESPECIAL DE ESTUDO E INVESTIGAÇÃO – Equipe OGP

Grupo composto por turmas de apoio policial, apoio técnico, investigação e condomínios, que estão ligados ao programa.

Para que este grupo seja contemplado, a Região Metropolitana terá que ser 1º lugar em perdas no trimestre.

ARRECADAÇÃO

ATENDENTES E COORDENADORES DE ATENDIMENTO

- Nas ações de Cobrança desenvolvidas pelos colaboradores do Departamento de Atendimento a Clientes – CAC.

Os participantes são os colaboradores da Celpe e das empresas prestadoras de serviço envolvidos nas atividades de cobrança, atendimento ao cliente e negociações de débito, que estão lotados ou prestam serviço nas Regionais da Metropolitana, Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina.

Serão premiados os Atendentes e Coordenadores de Atendimento das Regionais que obtiverem os melhores resultados entre as regionais com melhor **evolução no Índice de Arrecadação do grupo B – (IARgrupoB)**.

Os vales compras serão sorteados entre os colaboradores de cada uma das agências de atendimento que atingirem 1º e 2º lugar na Regional com melhor evolução no IARgrupoB:

Dentre as Unidades Territoriais, a Agência com **melhor IAR grupoB**, receberá um **troféu destaque**.

ELETRICISTAS DE CORTE E RELIGAÇÃO

- Nas ações de Cobrança desenvolvidas pelos Prestadores de Serviço do Departamento de Gestão do Contas a Receber - CGR.

Os participantes são os colaboradores das empresas prestadoras de serviço envolvidos nas atividades de corte/relição que prestam serviços ao Departamento de Gestão do Contas a Receber - CGR.

Serão premiados os Participantes das Unidades Territoriais que obtiverem os melhores resultados na **evolução positiva do Índice de Arrecadação do grupoB (IARgrupoB)**, incluso todos os contratos que estiverem com condição especial de determinação judicial.

Nas Unidades Territoriais que obtiverem nos *períodos de premiação*, a **melhor evolução no Índice de Arrecadação do grupoB (IARgrupoB)**, serão premiados os Prestadores de Serviço com a maior **Taxa de Relição (Índice de Efetividade do Corte-IEC e Índice de Efetividade de Acompanhamento de Cortados - IEAC)**.

Caso alguma Unidade Territorial da Regional Metropolitana ou Caruaru tenha obtido a melhor evolução no **Índice de Arrecadação do grupoB**, será premiada também a equipe de Eletricistas desta Unidade que tenha obtido o **maior Índice de Relição no Prazo (RAP)** com um prêmio no valor correspondente à classificação do 1º lugar.

COLABORADORES DO CGR

Os participantes são os colaboradores da Celpe e prestadoras de serviço envolvidos nas atividades de cobrança que prestam serviços ao Departamento de Gestão de Contas a Receber – CGR: nas Unidades de Serviços de Cobrança do Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada, Petrolina e, na Unidade de Serviço de Cobrança em seus Núcleos: Norte/Sul/Centro que concorrerão individualmente com seus respectivos resultados.

Serão premiados os integrantes da equipe Celpe (CGR`s), Coordenador de Corte e Coordenadores de Corte e Recorte das Prestadoras de serviços das Regionais, onde será vencedora a Regional que obtiver o melhor resultado na evolução do IARgrupoB.

OBS: Estará excluída da premiação trimestral, a equipe de eletricista que executar relição de Unidade consumidora com débito, descumprindo o procedimento comercial.

AGENTES DE VISITA

Os participantes são os colaboradores das prestadoras de serviços envolvidos nas atividades de cobrança que prestam serviços ao Departamento de Gestão de Contas a Receber – CGR: nas Unidades de Serviços de cobrança do Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada, Petrolina e, na Unidade de Serviço de Cobrança em seus Núcleos: Norte/Sul/Centro que concorrerão individualmente com seus respectivos resultados.

Serão premiados os integrantes das prestadoras de serviços, Coordenadores e Agentes de Visita das Regionais, onde será vencedora a Regional que obtiver o melhor resultado na evolução do IARgrupoB.

COLABORADORES DA UNIDADE DE REDUÇÃO DO CONTAS A RECEBER

Caso a **CELPE atinja o IAR (BOM) acumulado dos 12 meses**, será também sorteado vale-compras entre os colaboradores da Unidade de Redução de Contas a Receber (CRGR).

TELEATENDENTES

Caso a **CELPE atinja o IAR (BOM) acumulado dos 12 meses**, será também sorteado vale-compras entre os prestadores de Serviços do Teletendimento.

OBS: Será automaticamente eliminado das premiações trimestrais e efetuado novo sorteio, o participante do teletendimento, se houver as seguintes inconformidades: relição com débitos, prorrogação de vencimento indevida, falha na atualização cadastral e exclusão do SPC.

A apuração das inconformidades para exclusão dos sorteados se dará através da análise dos relatórios: Ligados novos, Religação com débitos, prorrogação de vencimentos e query Exclusão do SPC, disponibilizados pelo CGC/CGCC.

COLABORADORES DAS UNIDADES DE GESTÃO DE COBRANÇA E DA UNIDADE DE CLIENTES DO PODER PÚBLICO

Caso a **CELPE atinja o IAR (BOM) acumulado dos 12 meses**, será também sorteado vale-compras entre os Analistas Comerciais – Cobrança colaboradores da unidade de Gestão de Cobrança (COGC).

2.10. Disposições gerais sobre o Programa

- Será automaticamente eliminado das premiações o participante que sofrer acidente de trabalho, com afastamento, ou com processos de auditorias comerciais procedentes durante o trimestre, cabendo recurso ao Gerente do Departamento ao qual está subordinado.
- Os Participantes que se desligarem de suas empresas, por qualquer motivo, serão excluídos do Programa perdendo automaticamente a condição de concorrer a qualquer premiação.
- O prêmio é pessoal e intransferível, não sendo permitido ao contemplado trocá-lo por dinheiro.
- Os Executivos estão excluídos das Premiações.
- Os Participantes autorizam, desde já, o uso de seus nomes, imagens e som de voz na divulgação do resultado do Programa, sem qualquer tipo de ônus para a Celpe ou para as Empresas Prestadoras de Serviço.
- As situações não previstas em Regulamento serão julgadas e decididas por uma Comissão composta pelos Gerentes dos Departamentos de Gestão de Perdas - OGP, Gestão do Contas a Receber - CGR, de Serviços de Rede - OSR, de Clientes Corporativos - CCO, de Atendimento a Clientes - CAC, e de Gestão Comercial - CGC, sobre as quais não cabem quaisquer espécies de recurso.

2.11 resultados

Nos gráficos abaixo (gráficos 1 e 2) seguem os resultados de Perdas e Recuperação de Crédito após a segunda etapa do programa Superação.

Gráfico 1

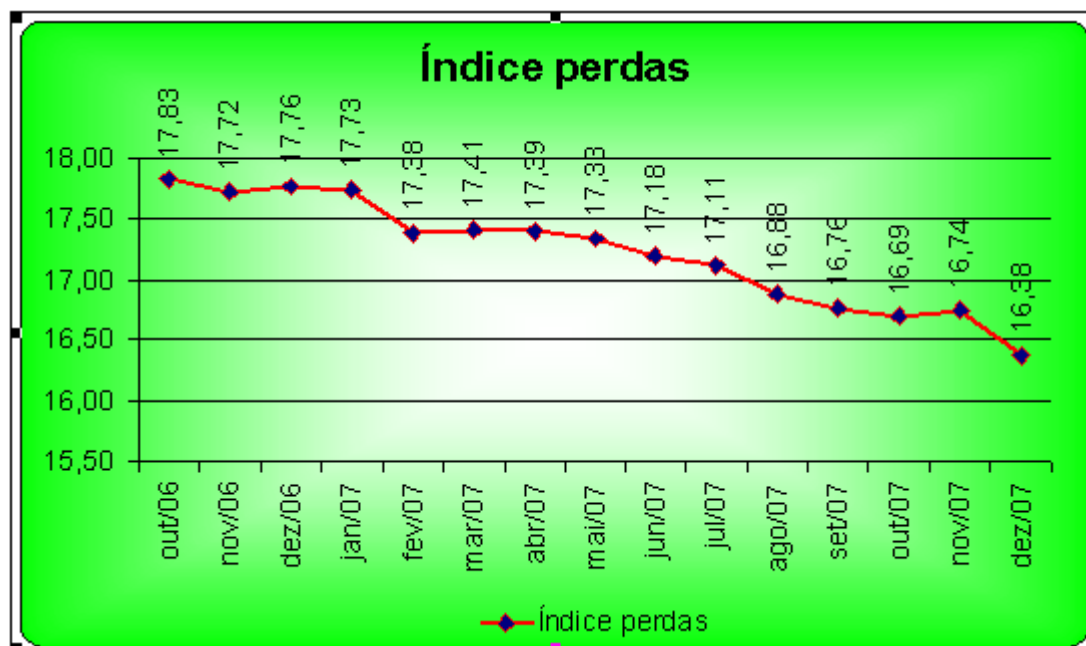
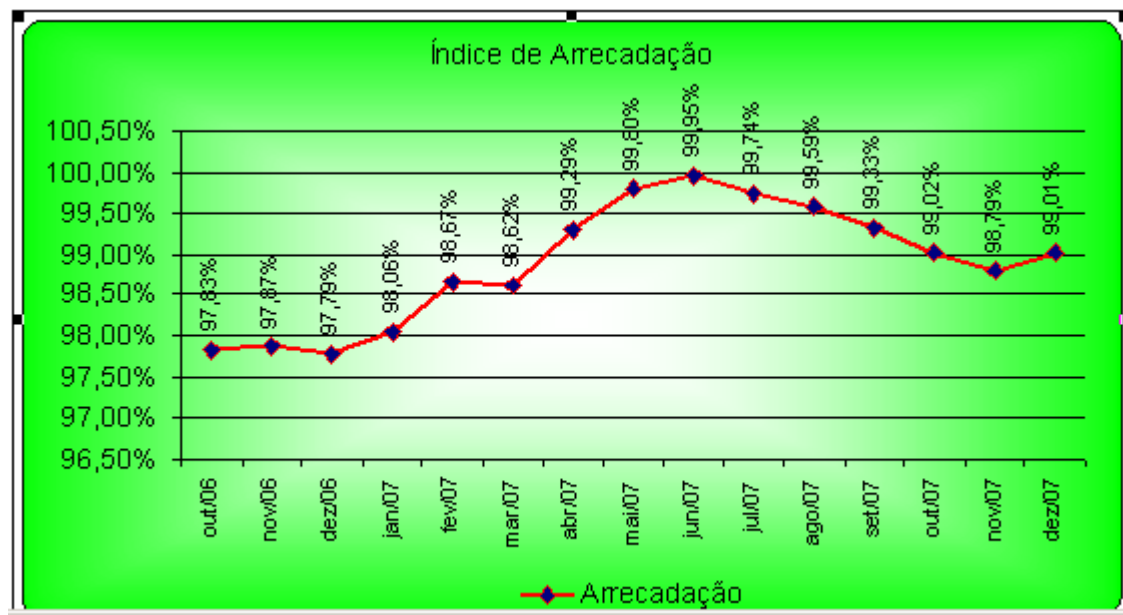


Gráfico 2



3. Conclusões

De acordo com os resultados apresentados nos gráficos 1 e 2 concluímos que o projeto atingiu seus objetivos colaborando para otimizar os resultados empresariais nas áreas de recuperação de Perdas e recuperação de Crédito.

Somando-se a esta conclusão, observamos o engajamento de todos os colaboradores participantes do projeto despertando a criatividade, promover a troca de melhores práticas para execução das atividades executadas, e principalmente, desenvolvendo o espírito de equipe e a comunicação.

4.Referências bibliográficas e/ou bibliografia

Revista Isto é - <http://www.terra.com.br/istoe/>

Revista Veja - <http://vejaonline.abril.com.br>

Artigos – motivação, reconhecimento e recompensa -

<http://www.automotivebusiness.com.br/artigo24-5-06B.htm>

Associação de Marketing Promocional - <http://www.ampro.com.br/>

Artigo – Marketing de Incentivo – Como manter uma equipe motivada -

<http://www.abradif.com.br/treinamento/guia2001/guia/servico/servico0201.pdf>