

# NORMA

# #SISTÊMICA

## *Norma de Gestão de Automação por RPA*

*Área: Processos e Qualidade*

*Assunto: RPA*

*Abrangência: Processos*



Classificação da informação: Uso Interno



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



# SUMÁRIO

## ObjetivoObjeto

## DefiniçõesDefinições

2.1. Classificações para ferramentas de RPA

2.1. Classificações para ferramentas de RPA

## Regras

3.1. A automação de processos através da utilização de RPA3.1. A automação de processos através da utilização de RPA

3.2. Modelos de Governança de RPA

3.2. Modelos de Governança de RPA

3.3. Centro de Excelência RPA3.3. Centro de Excelência RPA

3.4. Time RPA

3.4. Time RPA

## ResponsabilidadesResponsabilidade

4.1. Sistema Sicredi4.1. Sistema Sicredi

4.2. CAS e Central

4.2. CAS e Central

4.3. CAS

4.3. CAS

4.5. Central

## Base RegulatóriaBase

## Vigência e Histórico de

**Formatado:** Fonte: Exo 2.0, 16 pt, Negrito

**Formatado:** Fonte: Exo 2.0, 16 pt, Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Espaçamento entre linhas: Múltiplos 1,15

lin.

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** À esquerda, Espaçamento entre linhas:

Múltiplos 1,15 lin.

**Formatado:** Fonte: Exo 2.0, 16 pt, Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Espaçamento entre linhas: Múltiplos 1,15

lin.

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Espaçamento entre linhas: Múltiplos 1,15

lin.

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito, Cor da fonte:

Automática

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** Espaçamento entre linhas: Múltiplos 1,15

lin.

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** À esquerda, Espaçamento entre linhas:

Múltiplos 1,15 lin.

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado:** À esquerda, Espaçamento entre linhas:

Múltiplos 1,15 lin.

**Formatado:** Fonte: Exo 2.0, 16 pt, Negrito

**Formatado:** Fonte: Não Negrito

**Formatado**

**Formatado:** Fonte: Exo 2.0, 16 pt, Negrito



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



## 1. Objetivo

Esta Norma estabelece as regras, papéis e responsabilidades referentes à Automação Robótica de Processos (RPA), para todas as entidades do Sicredi.



## 2. Definições



**Automação Rastreável** – Automação executado via assistente eletrônico ou de forma não assistida por humanos, para que as informações de execução (hostname, usuário, horários de execução, informações de log) fiquem registradas na ferramenta de gestão de automações corporativas;



**Acesso Direto** – Acesso aos bancos de dados corporativos sob domínio e responsabilidade do CAS, ou seja, conectar diretamente no banco de dados através de um aplicativo cliente, sem utilização de um sistema corporativo;



**Cofre de Senhas** – Solução utilizada para armazenamento de senhas de forma segura;



**Captcha** – Mecanismo utilizado para evitar spams ou mensagens disparadas por outros computadores ou robôs, permitindo que somente seres humanos possam realizar determinada consulta ou enviar informações;



**Computadores Dedicados** – Computadores exclusivos para desenvolvimento, homologação e execução de processos automatizados através do RPA;



**Continuidade de Negócios** – É o planejamento preventivo e alternativo da organização para atuação durante um evento que afete as atividades normais da empresa;



**Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário de Automações** – Ferramenta para cadastro, compartilhamento e gerenciamento das ideias e automações do Sistema Sicredi;



**Hosts** - Qualquer computador ou dispositivo conectado a uma rede;



**Drivers Odbc/Jdbc** – Padrão para acesso a sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD). Software ou interface que permite a conexão a um banco de dados;



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



**Tenant** – Representa um grupo de usuário que compartilha o acesso com privilégios específicos para uma instância de um sistema;



**RPA** – Robotic Process Automation (RPA) que significa automação robótica de processos, ou seja, automação de processos através de tecnologias que simulam



**Ferramenta de RPA** – São consideradas ferramentas de RPA as soluções tecnológicas que simulam atividades humanas em computador, através da manipulação em sistemas, dados de entrada e saída do computador;



**API** – Application Programming Interface que significa Interface de Programação de Aplicação;



**Processo** – Conjunto de ações para atingir determinado objetivo, possuindo os seguintes elementos: variável de entrada, processamento/transformação e variável de saída;



**Robô** – No processo de automação com RPA, o robô opera como um colaborador virtual de alta eficiência, capaz de trabalhar 24h por dia. Por se tratar um colaborador, deve ter seu próprio usuário, impessoal RPA, para acessar sistemas e recursos da organização. Além disso, é necessário ensiná-lo e ter suas ações monitoradas. Em alguns casos, precisa de um computador dedicado para que possa exercer sua função;



**Robô Atendido** – Os robôs atendidos são utilizados para complemento de uma atividade do colaborador, necessitando de intervenção ou supervisão humana durante sua execução. A execução de processos neste tipo de robô ocorre de maneira manual, onde um operador dispara a execução do processo e precisa garantir que a finalização tenha ocorrido de forma satisfatória;



**Robô Não-Atendido** – Os robôs não-atendidos são capazes de realizar as atividades sem supervisão humana e tem como principal executar operações através de acionamentos de eventos ou trabalhar em tarefas de forma agendada. Este tipo de robô pode ter monitoramento remoto, onde não é necessário que um operador acesse localmente o computador onde o robô está sendo executado, mas pode acompanhar se as atividades atribuídas a este robô estão sendo executadas.

A tecnologia **RPA (Robotic Process Automation)** permite a automação de tarefas rotineiras através de robôs de software. Eles executam processo de negócios baseados em regras, interagindo com sistemas e aplicativos como um humano, visando otimizar processos e reduzir a carga de trabalho.



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



### 2.1. Classificações para ferramentas de RPA

- a) **RPA Corporativo:** Consiste na automação de processos por meio da utilização de tecnologia específica de RPA, homologada e selecionada de forma corporativa, que tenha sido avaliada, testada e aprovada de forma centralizada pelo CAS e Centrais<sup>1</sup>, amparado pela estrutura de Governança Corporativa.
- b) **RPA Não Corporativo:** Consiste na automação de processos por meio da utilização de plataformas, softwares, linguagens de programação e/ou tecnologias diferentes da solução corporativa selecionada para desenvolvimento de RPA, os quais não estão amparadas pela Governança Corporativa de RPA.

### 2.2. Tipos de Robôs de RPA

Os robôs podem ser classificados em três tipos de acordo com suas características: atendido, não-atendido e assistente pessoal. Conforme o quadro abaixo:

Tipo de Robô	Modo de Operação	Intervenção nas Automações	Responsabilidades
Atendido	Operado por acesso remoto à máquina virtual ou computador físico de uso compartilhado	Local pelo Operador	Gestor da área ou da entidade
Não Atendido	Operado por orquestrador de robôs	Sem Intervenção	Gestor da área ou da entidade
Assistente Pessoal	Operado localmente em computador de uso pessoal	Local pelo Proprietário	Colaborador

Usuários:

	Atendido	Não Atendido	Assistente Pessoal
Usuário do Computador	Pessoal ou Impessoal	Impessoal	Pessoal
Usuário nas Aplicações	Impessoal	Impessoal	Pessoal



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



## 3. Regras

### 3.1. A automação de processos através da utilização de RPA, deverá prever:

- a) Processos existentes, podendo ser adaptados conforme a necessidade do negócio, desde que mantida observância das regras;
- b) Análise dos riscos do processo automatizado, aplicando o Checklist de Controles Internos;
- c) Automações devem ser cadastradas na Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário, definindo o propósito da automação e as informações sobre o usuário impessoal RPA;
- d) Criação de RPA, mediante aprovação do Diretor responsável pelo tema nas Cooperativas Singulares, ou cargo equivalente para as demais entidades;
- e) Todos os documentos com relevância gerados para a automação, deverão ser registrados na Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário. Isso inclui itens, como: PDD (Process Definition Document), Checklist de Controles Internos e o Checklist de Desenvolvimento. As documentações e informações precisam ser válidas pelo tempo que a automação estiver em funcionamento;
- f) Utilização de usuário impessoal ou pessoal para autenticação no computador e acesso às aplicações deve ocorrer conforme regras estabelecidas na Norma - Gestão de Identidades e Acessos e de acordo com o quadro item Tipos de Robôs de RPA desta norma;
- g) Preenchimento e armazenamento de senha observando as alternativas:
  - I. Armazenar em cofre de senhas nativo da ferramenta;
  - II. Armazenar em cofre de senhas externo compatível com a ferramenta;
  - III. Armazenar em campo com criptografia nativa da ferramenta, não compartilhado com outros usuários ou com controle de acesso;
  - IV. Quando as alternativas anteriores não forem viáveis e for um robô atendido ou assistente pessoal, permitir que o operador do robô informe as credenciais em variáveis criptografadas ou diretamente nas telas de autenticação dos sistemas;
- h) Armazenamento dos registros de eventos (logs) deve ser no período mínimo de 6 meses, garantindo a rastreabilidade das modificações e segurança no acesso;
- i) Manutenção de registros de eventos (logs) e/ou trilhas de rastreabilidade das ações executadas pela RPA, que viabilizem a identificação de erros provenientes da



## Título

### Norma de Gestão de Automação por RPA



- automação. Os registros de eventos (logs) e/ou trilhas de rastreabilidade deverão conter informações da transação realizada (Consulta, Inclusão, Alteração, Remoção), data e hora de início e fim da transação, identificação da origem e destino e o usuário
- j) Deve ser observado o intervalo de tempo entre cada interação, utilizando mecanismos de espera de alguns milissegundos ou segundos entre uma ação e outra. O objetivo desta regra é evitar a sobrecarga nos sistemas.
  - k) Os acessos serão concedidos somente aos sistemas informados na Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário, mediante a aprovação do Gestor Responsável do Usuário Impessoal;
  - l) É obrigatório que todo usuário impessoal seja atribuído a seu respectivo Gestor Responsável, que pode ser de nível Coordenador, Gerente ou Diretor;
  - m) Utilização de acessos aos sistemas devem estar em concordância com o propósito da automação, formalizado na Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventários;
  - n) Utilização em sistemas corporativos, softwares de propriedade do Sicredi e/ou fornecido por terceiros, observadas as regras contratuais. Vide lista de softwares autorizados no "Portal de Apoio RPA" no Microsoft Teams.
  - o) O acesso à consulta dos dados nas bases de dados corporativas do Sicredi é permitido através da ferramenta de virtualização corporativa. Não é permitido acesso direto para consulta ou alterações em bases de dados corporativas;
  - p) A automação de processo RPA não deve conter acessos de administrador nos computadores ou máquinas virtuais onde estiver sendo executado, conforme previsto na Norma - Segurança Cibernética;
  - q) Utilização de mecanismos de autenticação e autorização de acordo com as regras de Gestão de Identidades e Acessos;
  - r) Realização de acesso para administração do RPA, exclusivamente, através da rede interna ou VPN corporativa, com a utilização de equipamentos corporativos. Entende-se por recursos de administração, software ou hardware utilizados para gerenciar o RPA;
  - s) Rastreabilidade: Deverão existir formas de visualização dos robôs e das ações que estejam sendo executadas por eles, de modo a viabilizar a identificação de robôs com processos em execução, sendo possível o rastreamento de processos em situações de impacto nos sistemas.

Por exemplo:



## Título

### Norma de Gestão de Automação por RPA



- I. Deve existir o painel de monitoramento de robôs não atendidos, onde seja possível visualizá-los e operá-los em operação à distância;
- II. Painel de monitoramento dos robôs atendidos, onde seja possível visualizar os robôs que estão em uso e os colaboradores proprietários destes robôs para que possam ser acionados em caso de necessidade;

t) Os códigos-fonte das automações devem ser armazenados na ferramenta de versionamento de código corporativo, com criptografia e backup com acesso restrito ao ambiente corporativo. Não devem ser utilizadas ferramentas públicas para versionamento de código e backup;

u) A estratégia de desenvolvimento de automação de processo não corporativos, deve seguir com a observância das regras desta Norma;

v) A automação RPA não deve ser desenvolvida ou utilizada para o envio/recebimento de e-mails externos;

w) Fazer o uso correto das licenças de acordo com a sua funcionalidade, conforme determinação do fornecedor;

x) Utilizar soluções e/ou APIs homologadas para consulta aos dados<sup>2</sup>;

y) Para toda automação RPA desenvolvida que envolva tratamento de dados pessoais é imprescindível que exista o registro das Operações de Tratamento Dados (OTD), conforme [KB0083086](#);

z) Em eventos de crise, que por suspeita, a automação RPA possa vir a materializar perdas, sejam elas financeiras, de imagem, legais ou operacionais, o acesso ao CAS dos sistemas envolvidos dessa automação, serão bloqueados.

3.1.1. É vedada a utilização de solução corporativa de RPA e demais tecnologias e linguagens de programação, classificadas como não corporativas, como meio de automação de processos, para os seguintes itens:

- a) Automação de processos com objetivo de burlar controles de segurança, como, por exemplo, quebra de captcha;
- b) Automação de processos para execução de atividades que requerem avaliação humana criteriosa (tomada de decisão);

---

<sup>2</sup> Informações de APIs e soluções homologadas, consultar a Área de Arquitetura do CAS.





## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



- c) Automações de processos que consistem em liberação de acessos e que necessitem de avaliação humana;

3.1.2. Acesso direto aos bancos de dados corporativos através de seus hosts de acesso, seja para consultas ou inserções, independentemente do driver de acesso (ex.: JDBC/ODBC).

3.1.3. Para automações anteriores a abril de 2024, os itens PDD, Checklist de Controles Internos e armazenamento dos códigos, podem ser atendidos por meio de artefatos equivalentes, desde que atendam os objetivos abaixo. O Checklist de Desenvolvimento não requer a apresentação de documentos equivalentes.

- a) Documento equivalente ao PDD: com informações suficientes dentro dos critérios da cooperativa, para que seja possível ao desenvolvedor criar ou dar manutenção na automação.
- b) Documento equivalente ao Checklist de Controles Internos: Lista ou artefatos de verificação de Controles Internos a respeito de exposição a riscos do processo.
- c) Ferramenta equivalente de versionamento de código corporativo: Ferramenta para armazenar os códigos das automações.

Formatado: Justificado

Formatado: Realce

Formatado: Fonte parág. padrão, Fonte: Exo 2.0, Realce

Formatado: Realce

Formatado: Realce

Formatado: Fonte parág. padrão, Fonte: Exo 2.0, Realce

Formatado: Realce

Formatado: Fonte parág. padrão, Fonte: Exo 2.0, Realce

Formatado: Realce

Formatado: Fonte parág. padrão, Fonte: Exo 2.0, Realce

Formatado: Realce

Formatado: Fonte: Exo 2.0, Realce

Formatado: Justificado, Numerada + Nível: 1 + Estilo da numeração: I, II, III, ... + Iniciar em: 1 + Alinhamento: Direita + Alinhado em: 0,63 cm + Recuar em: 1,27 cm

Formatado: Normal, Justificado, Recuo: À esquerda: 0,63 cm, Sem marcadores ou numeração

Formatado: Fonte: Exo 2.0

## 3.2. Modelos de Governança de RPA

3.2.1. Para automações classificadas como RPA, são previstos três modelos de governança:

- a) **Modelo Sistêmico (CAS e Centrais):** Definir a estratégia, políticas e normas corporativas de RPA que deverão ser atendidas pelo sistema Sicredi, a fim de garantir a governança dos RPA;
- b) **Modelo Centralizado (CAS):** Promover automações governadas e escaláveis, por meio de ferramenta corporativa, através do time de desenvolvimento e monitoramento centralizado;
- c) **Modelo Federado (Centrais e Cooperativas):** Fornecer a independência necessária para a atuação das Cooperativas Singulares e Centrais, no desenvolvimento de automações governadas e escaláveis, através do time de desenvolvimento local.

## 3.3. Centro de Excelência RPA.

3.3.1. Devem ser estabelecidos Centros de Excelência de RPA (CoE), a nível Sistêmico, Central e CAS, observando as regras aqui dispostas para determinação da composição, atribuições, frequência, quórum, e registro das reuniões.

3.3.2. Todos os nomes, endereços de rede e scripts, devem ser geridos, aprovados e administrados pela Confederação (executado diretamente ou por terceiro autorizado pela



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



mesma). O acesso não autorizado a estas informações, o roubo de dispositivos ou a tentativa de recuperação destas informações de forma não autorizada deve ser tratado como incidente de segurança e informado as áreas responsáveis com urgência. Os endereços de rede das entidades do Sicredi devem ser disponibilizados em inventário de rede ou relatório.

### 3.3.3. Atribuições do Centro de Excelência

Os Centros de Excelência têm por objetivo assegurar a observância das regras previstas nesta Norma para automação de processo por meio de solução de RPA, além de assegurar a utilização das melhores práticas, bem como a sua divulgação e apoio as suas entidades e áreas.

### 3.3.4. Composição e Reporte

As composições e reportes dos Centros de Excelência estão estabelecidas no Quadro 1, e contemplam a estrutura mínima de áreas que obrigatoriamente devem estar representadas.

Quadro 1: Centros de Excelência

Centro de Excelência	Composição	Frequência de Reuniões
<b>Centro de Excelência Sistêmicos</b>	<b>CAS:</b> Representantes das áreas responsáveis por Processos, Segurança da Informação, Proteção e Privacidade de Dados, Operações de TI, Arquitetura Corporativa, Engenharia de Operações e Governança de TI e Custos e Orçamento. <b>Central:</b> Processos; Controles Internos; Área responsável pelo RPA.	Semestral
<b>Centro de Excelência CAS</b>	<b>CAS:</b> Representantes das áreas responsáveis por Processos, Segurança da Informação, Proteção e Privacidade de Dados, Operações de TI, Arquitetura Corporativa, Engenharia de Operações e Governança de TI e Custos e Orçamento.	Bimestral
<b>Centro de Excelência Central</b>	<b>Central:</b> Processos, Área responsável pelo RPA e Controles Internos. <b>Cooperativa:</b> Área responsável pelo RPA	Definido pela Central

### 3.3.5. Com posição e Reporte



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



As regras quanto à frequência e quórum mínimo para realização das reuniões dos Centros de Excelência, além daquelas estabelecidas na Tabela 1, compreendem:

- a) A reunião dos membros deve ocorrer por convocação do responsável pelo tema RPA, podendo este ser substituído pelo responsável pela área de processos;
- b) O quórum adequado é acima de 2/3 (dois terços) dos representantes das áreas membros. Para a reunião do Centro de Excelência Sistêmico, é necessária a participação de 2/3 (dois terços) dos representantes da área de RPA das Centrais;
- c) A convocação deve ocorrer com simultâneo encaminhamento da pauta com 10 (dez) dias úteis de antecedência, exceto para assunto que exija apreciação tempestiva;

### 3.4. Time RPA

3.4.1. Estrutura que realiza o desenvolvimento, manutenção e gestão das automações, com a seguinte distribuição mínima de áreas que devem estar representadas nas entidades:

- a) CAS: Demandante da automação RPA, Desenvolvedores de RPA e Processos;
- b) Cooperativas e Centrais: Demandante da automação RPA, Desenvolvedores RPA, Processos e Controles Internos.

### 3.5. Sala de Controle Sistêmico

3.5.1. Estrutura que realiza a gestão da solução corporativa centralizada de RPA, a fim de garantir a eficiência da operação, devendo reportar os encaminhamentos ao Centro de Excelência CAS. Devem compor a Sala de Controle Sistêmico o responsável pela área de Operações de TI do CAS.

### 3.6. Célula de Automação RPA CAS

3.6.1. Estrutura que realiza gestão do processo de automação e desenvolvimento de automação do seu negócio, devendo reportar os encaminhamentos ao Centro de Excelência CAS, devem compor a Célula de Automação RPA CAS:

- a) Responsável pela área de negócios onde há a célula de automação RPA CAS;
- b) Responsável pelo mapeamento e melhoria de processos pertinentes à sua área ou superintendência;
- c) Responsável pelo desenvolvimento e manutenção das automações RPA pertinentes a sua célula de automação.



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



## 4. Responsabilidades

### 4.1. Sistema Sicredi

#### 4.1.1. À Célula de Automação e Time de RPA, compete:

- a) Responsabilizar-se pela tomada de decisão quanto as automações RPA desenvolvidas pela sua entidade frente aos benefícios e riscos locais e sistêmicos;
- b) Às cooperativas compete, definir a estratégia de desenvolvimento de automação de processos não corporativos, seguindo o planejamento de cada Central, com a observância das regras desta Norma;
- c) Responsabilizar-se pela tomada de decisão quanto as automações RPA desenvolvidas pela sua entidade frente aos benefícios e riscos locais e sistêmicos;
- d) Identificar, mapear e propor melhorias para os seus processos;
- e) Gerenciar relação atualizada de usuários pessoais RPA e seus respectivos acessos e automações;
- f) Priorizar as automações, conforme estratégia da área;
- g) Realizar o desenvolvimento e a manutenção de automações pertencentes ao seu escopo de negócio, visando a eficiência sistêmica;
- h) Realizar o preenchimento, a manutenção e disponibilização das documentações
- i) estabelecidas pela Governança de RPA na Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário de Automações;
- j) Demandar a criação, manutenção e exclusão de usuários pessoais RPA na ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário de Automações;
- k) Avaliação do Risco Operacional do negócio com uso de automações;
- l) Às Cooperativas e Singulares, apresentar o design de solução proposto para o projeto de automação aos responsáveis pelos Controles Internos das respectivas entidades;
- m) Avaliar que todos os dados pessoais envolvidos nas automações estão em conformidade com os normativos de Proteção de Privacidade de Dados;
- n) Observar as regras internas e orientações de boas práticas estabelecidas pela Governança de RPA;
- o) Ao CAS, realizar passagem de conhecimento para a Sala de Controle em caso de descontinuidade da célula de automação;
- p) Ao CAS, realizar o alinhamento com as áreas responsáveis por Sistemas, Infraestrutura, Proteção e Privacidade de Dados e Controles Internos, sobre as suas automações.



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



### 4.1.2. À área de Processos, compete:

- a) Descrever os processos, bem como suas regras de negócios e operacionalização dentro da metodologia de construção dos robôs estabelecida pela Governança de RPA;
- b) Orientar as áreas de negócio demandantes de automação;
- c) Identificar, mapear e propor melhorias para os seus processos;
- d) Demandar a criação, manutenção e exclusão de usuários impessoais RPA na ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário de Automações
- e) Priorizar as automações, conforme estratégia da cooperativa;
- f) Assegurar que as atividades do processo sejam automatizadas em ordem correta;
- g) Elaborar, cadastrar e manter atualizado o documento PDD na Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário, definindo propósito da automação e as informações sobre o usuário impessoal RPA;
- h) Garantir que a automação atenda o propósito definido no formulário da Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário de Automações;
- i) Garantir o não desenvolvimento de automações de processos que consistem em liberação de acessos e/ou requerem de avaliação humana criteriosa;
- j) Garantir a devida utilização de acessos aos sistemas que devem estar em concordância com o propósito da automação;
- k) Garantir a guarda da documentação do processo submetido a automação minimamente pelo período que a automação estiver ativa;
- l) À área do CAS compete liderar a Governança de RPA como ponto de referência na condução, evolução e inovação do tema.

### 4.1.3. Ao Desenvolvedor RPA, compete:

- a) Desenvolver respeitando os itens previstos na norma;
- b) Desenvolver automações de RPA utilizando somente sistemas, permitidos e sem restrições, pelo Sistema Sicredi;
- c) Realizar o desenvolvimento e manutenção de registros de eventos (logs) e/ou trilhas de rastreabilidade das ações executadas pela RPA, que viabilizem a identificação de erros provenientes da automação. Os registros de eventos (logs) e/ou trilhas de rastreabilidade deverão conter informações da transação realizada (consulta, inclusão, alteração e remoção), data e hora de início e fim da transação, identificação da origem e destino e o usuário;



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



- d) Implementar mecanismos que limitem o número de solicitações simultâneas ao sistema;
- e) Garantir que a automação de processos não deve ser diferente da forma de uso que um humano faria sobre o sistema, desta forma deve ser observado o tempo existente entre cada iteração;
- f) Realizar o acesso à consulta de dados nas bases de dados do Sicredi através da ferramenta de virtualização corporativa. Não é permitido acesso direto para consulta ou alterações diretas no banco de dados corporativo;
- g) Realizar o armazenamento dos códigos fonte em ferramentas de versionamento de código corporativo, com criptografia e backup que acesso restrito ao ambiente corporativo;
- h) Garantir a não utilização de ferramentas públicas para versionamento de código e backup;
- i) Garantir a utilização de mecanismos de autenticação e autorização de acordo com as regras de Gestão de Identities e Acessos;
- j) Realizar o desenvolvimento e testes de automação RPA em cenário controlado para evitar impacto em produção;
- k) Realizar as capacitações de desenvolvimento RPA dentro da plataforma corporativa de RPA;
- l) Realizar a gestão e manutenção dos ambientes onde são executadas as automações.

### **4.1.4. Ao Gestor de área demandante da automação e ao Gestor Responsável pelo usuário pessoal, compete:**

- a) Garantir que a utilização do usuário pessoal RPA, seja exclusivo para os fins definidos conforme os acessos disponibilizados;
- b) Responsabilizar-se pelas ações, diretas ou indiretas, decorrentes do uso de usuário pessoal, nas automações da área;
- c) Aprovar os acessos dos usuários pessoais RPA, utilizados nas automações da área;
- d) Decidir quanto as automações RPA desenvolvidas pela sua área frente aos benefícios e riscos sistêmicos;
- e) Ao Gestor da área demandante, garantir a existência de um processo de continuidade da a atividade automatizada e responsabilizar-se pela execução



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



### 4.2. CAS e Central

#### 4.2.2. A Centro de Excelência Sistêmico, compete:

- a) Planejar estrategicamente o tema RPA, frente as soluções e iniciativas corporativas do Sicredi;
- b) Acompanhar o nível de aderência das Cooperativas Singulares à solução corporativa de RPA;
- c) Avaliar e aprovar os processos sistêmicos a serem automatizados;
- d) Acompanhar a captura de benefícios dos processos automatizados;
- e) Definir e manter os processos de RPA e sua operação, a serem utilizados por
- f) todas as entidades do Sistema;
- g) Fomentar e promover encontros sistêmicos sobre o tema RPA;
- h) Promover capacitações sistêmicas sobre o tema RPA;
- i) Prover apoio as entidades sobre a adoção da governança de RPA, assegurando a utilização das boas práticas de mapeamento e melhoria de processos com viés de automação.

### 4.3. CAS

#### 4.3.1. Ao Centro de Excelência CAS, compete:

- a) Administrar sistemicamente as ferramentas corporativas de RPA;
- b) Observar a governança de RPA e a segregação de responsabilidades, e atuar com base nos normativos internos referentes ao tema RPA;
- c) Avaliar os processos administrativos do CAS a serem automatizados;
- d) Acompanhar a captura de benefícios dos processos automatizados;
- e) Definir a abordagem de segurança e integração;
- f) Estabelecer padrões de análise a serem utilizados pelas entidades do Sistema, e executar as análises das automações sob sua competência;
- g) Mobilizar áreas para suportar o andamento dos projetos de implantação de robôs;
- h) Viabilizar o acompanhamento das automações para as entidades;
- i) Fomentar em conjunto com as cooperativas uma estrutura mínima de infraestrutura para suportar os RPA;
- j) Garantir que o ambiente possua conformidade com normativos de infraestrutura de TI e segurança.



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



### **4.3.2. À célula responsável pelo desenvolvimento centralizado de automações RPA, na área de Operações de TI do CAS, compete:**

- a) Realizar o desenvolvimento e manutenção de automações de processos de referência que atendam ao sistema Sicredi como um todo, e de processos administrativos do CAS, visando a eficiência sistêmica;
- b) Orientar as áreas de negócio demandantes de automação:
  - I. Identificar, mapear e propor melhorias para os seus processos;
  - II. Demandar a criação, manutenção e exclusão de usuários impessoais RPA;
- c) Garantir que o item relacionado ao plano de contingência esteja preenchido na ferramenta corporativa de Cadastros de Ideias e Inventário de Automações para casos em que ocorra a falha na execução.

### **4.3.3. À área do CAS, responsável por Operações de TI, compete:**

- a) Realizar a gestão da Sala de Controle Sistemico;
- b) Analisar e orientar a compra de licenças para robô e ferramenta de desenvolvimento de automação corporativa do CAS;
- c) Implementar em produção as automações sistêmicas e administrativas do CAS;
- d) Intervir em situações que estejam gerando impacto em produção, interrompendo ou bloqueando a execução do robô;
- e) Prover suporte inicial para a implantação e configuração de robôs e configuração do ambiente de desenvolvimento integrado;
- f) Participar da construção dos ambientes técnicos dos desenvolvedores das células de automação do CAS;
- g) Realizar avaliação e a gestão técnica de desenvolvedores integrantes das células de automação do CAS;
- h) Garantir o registro dos RPAs corporativos na Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário de Automações.

### **4.4.4. À área do CAS, responsável por Engenharia de Operações e Governança de TI, compete:**

- a) Administrar, em nível de infraestrutura, a aplicação homologada, integrando os serviços de instalação, configuração, atualização e correção de erros e/ou falhas de segurança;





## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



- b) Gerir os espaços de automação "Tenant" da aplicação homologada e usuários que possuem acesso aos mesmos nas entidades do Sicredi;
- c) Apoiar a implementação dos monitoramentos que envolvem a infraestrutura que suporta a aplicação homologada;
- d) Prover informações técnicas relativas ao desempenho da infraestrutura que suporta a aplicação homologada, possibilitando análises para otimização ou expansão do ambiente com base na carga de processos e usuários.

### **4.4.5. À área do CAS, responsável por Segurança da Informação, compete:**

- a) Realizar a criação, manutenção e exclusão de usuário impessoal;
- b) Conceder acessos para o usuário impessoal RPA, conforme informações da Ferramenta Corporativa de Cadastro de Ideias e Inventário de Automações;
- c) Apoiar a construção de materiais orientativos, e orientar sobre boas práticas de segurança da informação para RPA.

### **4.4.6. À área do CAS, responsável por Arquitetura Corporativa de TI, compete:**

- a) Apoiar nas decisões do Centro de Excelência Sistêmico e do Centro de Excelência CAS, para automação dos processos;
- b) Apoiar na definição de boas práticas e limites de uso de RPA;
- c) Apoiar na seleção de ferramentas para RPA;
- d) Prover apoio técnico ao desenvolvimento junto a Sala de Controle;
- e) Prover apoio técnico às cooperativas auxiliando nas tomadas de decisão e na definição de estruturas referentes ao RPA;
- f) Apoiar na utilização e seleção de soluções homologadas e/ou APIs para consulta aos dados.

### **4.4.7. À área do CAS, responsável pelo Produto, compete:**

- a) Apoiar as decisões do Centro de Excelência Sistêmico e do Centro de Excelência CAS para automação dos processos;
- b) Apoiar na captura de benefícios dos processos automatizados;
- c) Analisar a viabilidade de criação de novas células de automação do CAS.

### **4.4.8. À área do CAS, responsável por Proteção e Privacidade de Dados, compete:**

- a) Estabelecer padrões de análise utilizados pelas entidades do Sistema, além de analisar as automações sob sua competência.



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



### **4.4.9. À área do CAS, responsável por Custos e Orçamento, compete:**

- a) Apoiar as decisões do Centro de Excelência Sistêmico e do Centro de Excelência CAS para automação dos processos;
- b) Apoiar na captura de benefícios dos processos automatizados;
- c) Analisar a viabilidade de criação de novas células de automação do CAS.

## **4.5. Central**

### **4.5.1. Ao Centro de Excelência da Central, compete:**

- a) Observar a Governança RPA e a segregação de responsabilidades, e atuar com base nos normativos internos referente ao tema RPA, para as Cooperativas Centrais e Singulares;
- b) Realizar acompanhamento das automações e documentações de suas entidades;
- c) Compartilhar as melhores práticas entre as Cooperativas Singulares;
- d) Apoiar e orientar as Cooperativas Singulares demandantes de automação:
  - I. Realizar a guarda das documentações estabelecidas pela Governança de RPA;
  - II. Identificar, mapear e implementar melhoria dos seus processos;
  - III. Demandar a criação, manutenção e exclusão de usuários impessoais RPA;
  - IV. Planejar a continuidade de negócio, conforme Norma de Continuidade de Negócios;
- e) Auxiliar no mapeamento e melhoria dos processos das cooperativas a serem automatizados;
- f) Responsável pela infraestrutura de RPA da Central.

## **4.6. Cooperativas e Singulares**

### **4.6.1. Ao Diretor de Operações ou cargo equivalente, compete:**

- a) Garantir que a utilização do usuário impessoal RPA seja para os fins definidos conforme os acessos disponibilizados;
- b) Responsabilizar-se pelas ações, diretas ou indiretas, decorrentes do uso do usuário impessoal RPA nas automações da entidade;
- c) Aprovar os acessos a serem concedidos ao usuário impessoal para RPA Corporativo e Não Corporativo;



## Título

Norma de Gestão de Automação por RPA



- d) Responsabilizar-se pela tomada de decisão quanto as automações RPA desenvolvidas pela sua entidade frente aos benefícios e riscos locais e sistêmicos;
- e) Garantir a manutenção do processo de continuidade de negócios, incluindo as automações, e responsabilizar-se pela execução.

### 4.6.2. Dos profissionais de Controles Internos das Cooperativas Centrais e Singulares, compete:

- a) Emitir parecer e preencher Checklist de Controles Internos a respeito da exposição a riscos da RPA desenvolvida em sua entidade;
- b) Analisar riscos e impactos dos processos a serem automatizados, garantindo a conformidade e sustentabilidade do negócio e da solução desenvolvida;
- c) Assegurar, através de avaliação, que a automação possua mecanismos de monitoramento de suas ações, fornecendo informações para análises de aderência à norma de RPA.



## 5. Base Regulatória

LC nº 105/01

Lei nº 13.709/2018 LGPD



## 6. Vigência e Histórico de Aprovação

DATA	DESCRIÇÃO	APROVADOR
13/12/2023	2ª versão – atualização do documento	CDE em 13/12/2024 na Ata nº 099/2024.