
 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Sumário

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
3.	DEFINIÇÕES.....	4
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	14
5.	RESPONSABILIDADES	14
5.1.	Responsabilidades de Homologação	15
5.2.	Matriz de Artefatos de Qualidade	16
5.3.	Critérios de Aceite e Cobertura de Testes	16
6.	REGRAS BÁSICAS	19
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	35
8.	ANEXOS.....	35
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES	36

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	1 de 45

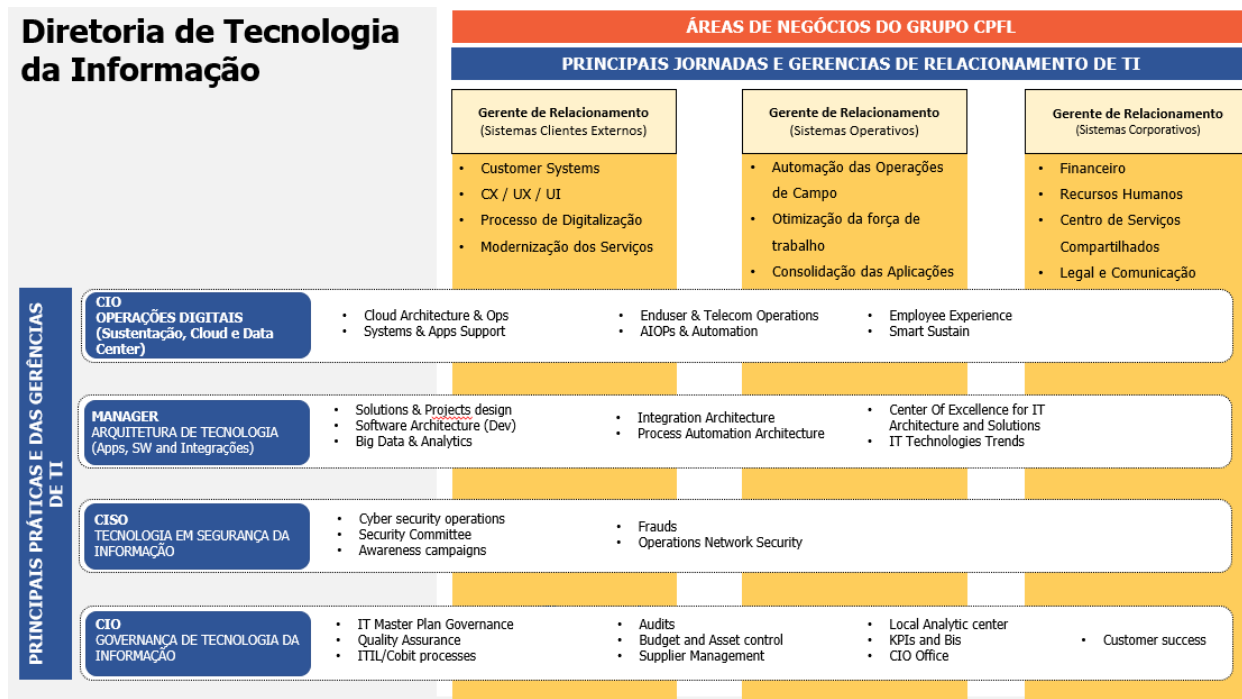
	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

1. OBJETIVO


A **Gerência de Operações Digitais (EID)**, apoiada em premissas e boas práticas, para a Gestão das Demandas de Sustentação, direcionadas às equipes de: **(i) Atendimento (End User)**, **(ii) Sustentação** (SAP, Sistemas Técnicos, WEB, BI, ADM&Legados e/ou ADMS) e **(iii) Data center/Cloud Services**, desenvolveu este procedimento para: “**Gerenciamento de Demandas de Sustentação e de Infraestrutura de Tecnologia da informação**” que os negócios do **Grupo CPFL Energia** endereça à **Diretoria de Tecnologia da Informação**.

1.1. A DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os **Gerentes de Relacionamento** são e estão para conduzir, entender a prioridade e consolidar o backlog de necessidades dos negócios e seus seguimentos, para que as áreas técnicas: **EID – Operações Digitais**, **EIS – Segurança da Informação**, **EIAD – Gerência de Arquitetura e Dados** e **EIG – Gerência de Governança de Tecnologia da Informação**, possam entregar valor aos negócios do **Grupo CPFL Energia**, através de suas práticas. Deixando de ser uma exigência dos órgãos reguladores o atendimento por áreas Reguladas e Não Reguladas, verticalmente, foram segredadas as estruturas de atendimento às áreas de negócios, segmentados conforme infográfico abaixo:



N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	2 de 45

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A aplicabilidade desta prática, visa atender desde as Área de Negócios, momento prévio à criação da Demanda, até a entrega ao ambiente de produção (prerrogativa dos Times Técnicos). Sendo assim, sua abrangência está diretamente ligada ao ciclo de vida da Demanda que perpassa diversas equipes até a sua conclusão, conforme infográfico abaixo (desenho macro).

1 Definição e especificação da necessidade dos negócios, detalhamento funcional, priorização e abertura da Demanda			2 Comitê de Priorização de Demandas, frente a capacidade de atendimento das equipes			3 Sprints mensais, direcionamento técnico e inicialização da Esteira de Desenvolvimento		
GERENTE NEGÓCIOS		GERENTE RELACIONAMENTO	HEAD OPERAÇÕES DIGITAIS		HEAD DE GOV	HEAD OPERAÇÕES DIGITAIS		
ÁREA DE NEGÓCIOS		TECH PARTNER	PRODUCT MANAGER	OPERATIONS MANAGER	ESPECIALISTA GOV	PRODUCT MANAGER	OPERATIONS MANAGER	TECHNICAL CONSULTANCIES
INSIGHTS/OPORTUNIDADE	PRIORIZAÇÃO	DEMANDA	PRODUCT OWNER	TECH LEAD	PRESIDENTE COMITÊ	PRODUCT OWNER	TECH LEAD	DEVS
INSIGHTS/OPORTUNIDADE	PRIORIZAÇÃO	DEMANDA	CAPACIDADE OPERACIONAL	VIABILIDADE TÉCNICA	PRESIDENTE COMITÊ	REFINAMENTO	GERENCIAMENTO TÉCNICO	EXECUÇÃO
SAP	Oportunidade A Oportunidade B Oportunidade E Oportunidade D	Oportunidade B Oportunidade E Oportunidade A Oportunidade D	DEM-SIS-0001 (B+E) 30 Horas DEM-SIS-0002 (A+D) 70 Horas	1.000 (Total) 500 (Em uso) 500 (Disponível)	Viável Tecnicamente	Aprovado	Semanal	Diário
								DEM-SIS-0001 DEM-SIS-0002
WEB	Oportunidade A Oportunidade B Oportunidade C Oportunidade D Oportunidade E	Oportunidade A Oportunidade E Oportunidade B Oportunidade C Oportunidade D	DEM-SIS-0003 (A+E+B) 500 DEM-SIS-0004 (C+D) 100	2.000 (Total) 1.700 (Em uso) 300 (Disponível)	Viável Tecnicamente	Aprovado	Semanal	Diário
								DEM-SIS-0004
BACKLOG DO PRODUTO			CRITÉRIOS	DIRECIONAMENTO TÁTICO	DECISÃO	SPRINT BACKLOG		

NOTA: Estão inclusas manutenções: preditivas, corretivas e/ou emergenciais, sustentação e/ou incremento de funcionalidades/elementos de arquitetura que visam o atendimento às Demandas de natureza: (i) Regulatório, (ii) Legal/Jurídica, (iii) Auditoria, (iv) Risco, (v) Técnica e/ou (vi) Melhoria.


2.1. Empresa

O **Grupo CPFL Energia**, em seu contexto organizacional, empresas com participação direta, seu grupo econômico composto por diversas empresas e respectivas áreas de negócios que, de maneira geral, possuem regras de negócios traduzidas, operacionalizadas e/ou processadas através dos (i) sistemas críticos/não críticos, (ii) plataformas e (iii) infraestrutura de tecnologia da informação, devidamente sustentados pela **Gerência de Operações Digitais**.

2.2. Área

Todo o **Grupo CPFL Energia** e **State Grid Corporation of China**.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	3 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

3. DEFINIÇÕES

3.1. Palavras-Chave/Acrônimos


3.1.1. Relacionadas aos Acrônimos das Áreas de Operacionais da Diretoria de Tecnologia da Informação

- **EI:** Diretoria de Tecnologia
 - **EID:** Gerência de Operações Digitais
 - **EIDN:** Gerência de Serviços em Cloud
 - **EIDS:** Gerência de Serviços de Sustentação
 - **EIG:** Gerência de Governança
 - **EIS:** Gerência de Segurança da Informação
 - **EIAD:** Gerência de Arquitetura e Dados

3.1.2. Relacionadas aos Atores

- **Business area (Áreas de Negócios):** Áreas que conduzem a atividade finalística do **Grupo CPFL Energia**. Estas, através dos serviços/produtos de tecnologia, devidamente sustentados pela **Gerência de Operações Digitais**, levam a efeito os resultados de seus entregáveis e, direta ou indiretamente à sua atividade, perante os desafios que o Setor de *Utilities* apresenta, demandam novas necessidades que permeiam a ajustes às regras existentes, upgrades tecnológicos, novas tecnologias e/ou customizações/incrementos funcionais e/ou técnicos às ferramentas utilizadas;
- **Relationship Manager (Gerente de Relacionamento):** É o ponto focal de contato para as áreas de negócios e, além do gerenciamento das equipes de **Tech Partners**, de maneira geral, possui em suas atribuições: **(i)** Manter profundo conhecimento dos produtos e serviços do **Grupo CPFL Energia**, **(ii)** Construir e manter fortes relacionamentos com as áreas Clientes; **(iii)** Pesquisa e busca de novas oportunidades tecnológicas, fornecedores de tecnologia, através de benchmark; **(iv)** Identificar as necessidades e requisitos dos clientes e propor soluções adequada; **(v)** Fornecer aos clientes consultas abrangentes de produtos/serviços e orientar seu processo de tomada de decisão frente a disponibilidade tecnológica e as ofertas de mercado;
- **Tech Partner (Parceiro Técnico):** É o ponto focal de contato para as áreas de negócios, esta persona está em constante contato com os times de negócios, conduzindo estudos que visam agregar novas tecnologias aos processos de negócio, consulta de novos fornecedores e, em decorrência de novos insights/histórias que resultem a abertura de uma Demanda de negócios, este exerce o papel de indexador/consolidador ao **Backlog do Produto**, classificando-os de

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	4 de 45


 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

acordo com a prioridade apontada pelas áreas solicitantes e encaminhando as necessidades ao comitê, para aprovação e posterior entrada na esteira de Demandas a serem atendidas nas sprints mensais;

- **Governance Specialist (Especialista em Governança):** É o(a) profissional que, de modo imparcial, preside o Comitê de Aprovação de novas Demandas. Pautado por critérios expostos neste procedimento, executam a moderação do comitê e formalizam a entrada de novas demandas ainda não aprovadas (P, M, G e GG) na **Esteira de Desenvolvimento**;
- **Scrum Master:** O(a) profissional está presente nas consultorias técnicas, apoia o time de DEVS e é o focal point para que os Product Owners enderecem alguns problemas intransponíveis. Este age como um “Coach”, para tanto a equipe de desenvolvimento quanto para o **Product Owner**.
- **Product Manager (Gerente do Produto):** Através do gerenciamento de KPIs, relatórios e resultados, é a referência de gestão entre Tech Partner e Product Owners. O(a) profissional tem o papel de identificar, avaliar e validar ideias que possam significar novas oportunidades ou melhorias para os Produtos/Serviços de Tecnologia e é responsável por gerenciar a (i) Carteira de Produtos/Tecnologia, (ii) Time de Product Owners e (iii) Capacidade produtiva de atendimento, para traduzir as histórias e sua real importância aos negócios, comunicando uma visão em que os atores das **áreas de negócios** e de **Tecnologia**, possam engajar esforços, obtendo oportunidades através de dados, que indiquem o melhor caminho a seguir e que, por isso, devem investir energia em validar/construir alguma funcionalidade;
- **Product Owner (Dono do Produto):** Product Owner trabalha utilizando o framework Scrum, para agregar valor ao negócio frente aos stakeholders. Responsável por obter o valor máximo possível ao custo mínimo, encarregado de cadenciar a entrega das Demandas priorizadas pelos **Tech Partners**, conhecido como Product Backlog e, pautado pela capacidade disponível, controla a entrada de novas demandas. Por esse motivo, ele entende a(s) necessidade(s) apresentada(s) no(s) requerimento(s) da(s) área(s) cliente(s) e, no momento da Sprint Planning, indexa novas Demandas ao novo ciclo, ora priorizadas pelos **Tech Partners/Áreas de negócios**;

Operations Manager (Gerente de Operações): Persona responsável por gerenciar tecnicamente as entregas das equipes de Tecnologia e das Consultorias alocadas, centraliza a análise dos indicadores de disponibilidade das tecnologias, controla os ambientes de serviços/produtos de

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	5 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas


tecnologia (no âmbito do Departamento de Operações Digitais: Gerente de Serviços de Sustentação e Gerente de Data Center / Cloud);

- **Tech Lead (Coordenador Técnico):** Profissional que atua na área de desenvolvimento de software (sustentação) e/ou Infraestrutura de Tecnologia (Data Center On premisses e/ou Cloud) e que é responsável por liderar um ou mais times de desenvolvedores. Característica principal é de apresentar soluções técnicas solucionadoras ou inovadoras, que mostram resultados efetivos para o cenário de projetos e ou demandas. Dessa forma, esse profissional, além solucionar problemas tecnológicos, também atua de forma proativa na liderança da equipe;
- **Technical Consultancies (Consultorias Técnicas):** As consultorias, com contratos devidamente estabelecidos, possuem a finalidade de sustentar / agregar inovações aos serviços de tecnologia da informação do Grupo CPFL Energia. Esta persona jurídica, em seu pool de capacidade contratada, dispõe de time técnico dedicado à manutenção (preditiva, corretiva ou emergencial), sustentação e/ou incremento de funcionalidades que visam o atendimento a objetivos: Legais, jurídicos, de auditoria, risco, regulatórias e/ou melhoria;
- **Quality Assurance (Garantia da Qualidade):** Área responsável por definir padrões e metodologias de qualidade de software, em demandas e projetos da CPFL, apoia as áreas executantes das demandas e projetos (Parceiros Técnicos, Consultorias, Gerentes de Projetos, Áreas de Negócios) com objetivo de entregar soluções com alto nível de qualidade e valor agregado. Disponibiliza um time consultivo, para apoiar a seguir as melhores práticas de testes durante o desenvolvimento e aquisições de softwares.

3.1.3. Relacionadas aos Ritos, termos e Ferramentas

- **KPI:** Indicadores bem definidos, com foco em alcançar alvos para causar o máximo de impacto nos resultados estratégicos. Também podem ser chamados de indicadores-chave de desempenho, apoiando a estratégia e equipes na direção do que é importante;
- **ITSM:** Information Technology Service Management, em português “Gerenciamento de Serviços de TI”, ou somente a sigla ITSM. Trata-se de um processo de gerenciamento essencial, viabilizado por framework ou barramento sistêmico, para executar solicitações que contribuam com o ciclo de vida dos serviços de Tecnologia da Informação, tão essencial na interligação de dos diversos departamentos e suas necessidades.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	6 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

• **Knowledge Transfer:** Transferência de conhecimento, compartilhamento ou disseminação de conhecimento e fornecimento de insumos para a resolução de problemas e sustentação. Na teoria organizacional, é a prática de transferir de uma parte da organização para outra.

• **Demanda de Negócios/Técnicas:** De maneira geral, para o contexto de sustentação, consiste na identificação de oportunidade ou exigência legal, precedida de registro em ferramenta de ITSM, podendo ser classificada nas seguintes naturezas: **(i)** Regulatório, **(ii)** Legal/Jurídica, **(iii)** Auditoria, **(iv)** Risco, **(v)** Técnica ou **(vi)** Melhoria, servindo a uma inclusão de nova funcionalidade sistêmica ou capacidade de infraestrutura não existente em ambiente produtivo; e esta contém requerimento funcional e, posteriormente complementado, por requerimento técnico (EF/SR) a seguir descritos:

- **Requerimento Funcional** descreve como uma necessidade deve funcionar e seu ganho para o negócio;
- **Técnico (EF/SR):** Com base no requerimento funcional, descreve o roteiro técnico a ser percorrido e cenários de testes para conclusão e entrega da funcionalidade e, esta, pode ensejar manutenção (corretiva, preditiva ou emergencial).


Nota: A Demanda técnica possui caráter corretivo e proativo, frente a qualquer cenário que apresente a necessidade de contorno, capacitação e/ou intervenção/ajuste. Esta demanda é um registro que deve ter o seu descritivo elaborado por time técnico (Operações Digitais, Arquitetura, Segurança da informação e/ou time de projetos), isentando a obrigatoriedade de entrada por intermédio de um Tech Partner.

• **Demandas Fast:** Ausentes na oferta do catálogo de serviços, são Demandas que possuem baixa complexidade e, seu volume de horas, é inferior a 24 horas úteis e é aberta através de uma solicitação comum, não sendo necessária a aprovação e ou apresentação em comitê (Para o contexto SAP ECC, considera-se Demanda Fast, até 32h úteis);

• **Natureza da Demanda:** Refere-se à origem da necessidade e que norteia a prioridade dentre o backlog. Estas são:


- **Regulatório:** Os órgãos reguladores e fiscalizadores emitem determinações legais que influenciam e geram necessidade de alterações sistêmicas, extrações e/ou de regras de negócios nos produtos digitais, estipulando data de comando legal, para atendimento ao regulatório em prazo específico;
- **Legal/Jurídica:** Demandas que visam atender a necessidades de jurídicas, também possuem caráter de extração ou comprovação de evidência sistêmica que apoie ao departamento jurídico

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	7 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas


- **Risco:** São oportunidades que visam a correção de Riscos apresentados em produtos digitais, podendo ser: Vulnerabilidades sistêmicas, inconformidades sistêmicas que podem ser penalizadas, necessidades que ultrapassaram a data de comando legal e/ou irregularidades em informações auditadas por órgãos regulatórios;
 - **Auditoria:** São demandas que visam a extração de informações ou que possuem finalidade de evidenciar em casos de auditoria que visam, inclusive, efetivar ajustes em sistemas existentes;
 - **Técnica:** São correções ou ajustes técnicos de falhas ou erros apresentados nos produtos digitais da empresa;
 - **Melhoria:** São oportunidades de melhorias nos produtos digitais que podem agregar em otimização, produtividade e/ou ganho monetário na empresa.
- **Demanda Capitalizável:** Demandas que alteram ou acrescentam nova funcionalidade ao produto digital existente;
 - **Demanda não Capitalizável:** Demandas que “não” alteram ou acrescentam nova funcionalidade ao produto digital existente;
 - **T-Shirt:** É o processo para definição do tamanho, em volume de horas, de uma Demanda Utilizando a metodologia de "T-shirt", ou seja, podendo ser ela: P, M, G ou GG;
 - **Comitê de Aprovação de Novas Demandas:** Este comitê está posto, para priorizar novas Demandas, mediante critérios e regras dispostas neste procedimento. Também tem como objetivo ser um local para discussão de demandas ainda não aprovadas, e, demandas classificadas como "GG";
 - **Product Backlog:** É a relação de insights, desejos/necessidades/oportunidades que as áreas de negócios possuem em suas áreas, relacionados aos produtos de tecnologia da informação;
- Sprint Planning:** Reunião do Scrum, na qual é feito o planejamento de uma Sprint. O propósito da Sprint Planning é alinhar os Tech Leads, Time de desenvolvimento e o Product Owner do backlog proposto, ordem de priorização das demandas, e a já prevista, utilização de horas da sprint.
- **Sprint Backlog:** É a consolidação das atividades (Demandas), devidamente priorizadas e que serão cumpridas em determinado período definido;

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 8 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	---------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

- **Especificação Funcional:** Documento formal que detalha todos os recursos e especificações de um determinada funcionalidade e/ou produto de software e/ou entrega de infraestrutura. Descritivo que deve ser pautado no requerimento que vai anexo à Demanda e deve conter detalhes suficientes para que os desenvolvedores comecem a escrita da Especificação Técnica (EF/SR), Plano de Testes e documentação para o usuário final (Cliente), design da solução e, posteriormente, comecem a codificação.
- **Especificação Técnica/Desenho de Solução (EF/SR):** A especificação técnica é um documento que explica as etapas do planejadas para a solução de uma nova funcionalidade, resolução de um bug e/ou qualquer atividade nos ambientes que sustentam os produtos digitais, demonstrando como alcançar, tecnicamente, os objetivos.
- **Estimativa Macro (T-Shirt):** É um estudo aproximado que determina o volume estimativo de horas de desenvolvimento da Demanda;
- **Estimativa Detalhada:** É o produto da análise do requerimento e escrita de especificação técnica que “aterriça” a real volumetria de horas para a conclusão da Demanda;
- **Plano de Testes:** O plano de teste é um documento com uma abordagem sistemática e funcional para documentar os objetivos, escopo, recursos, estratégias adotadas, requisitos e critérios de aceite. Na CPFL já temos um documento modelo;
- **SpiraTeam:** Ferramenta escolhida pela CPFL para o gerenciamento de testes. É possível inserir cenários, casos e passos de testes, registrar defeitos, acompanhar a execução de testes, gerar relatórios de testes e defeitos;
- **Cenários e Casos de Testes:** Os cenários de testes são baseados nos requisitos funcionais e de negócio e descreve o que deve ser testado. Já os casos de testes, são as variantes de cada cenário de teste, descrevendo detalhadamente como deve ser testado, incluindo as pré-condições, entradas e resultados esperados;
- **Defeitos:** Os defeitos são falhas (bugs) no software, encontrados durante o desenvolvimento ou manutenção dele;
- **Testes Unitários (UNIT):** Realizado pelos desenvolvedores da solução, para testar a menor parte testável da aplicação, independentemente da sua interação com outras partes do código;

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 9 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	---------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

- **Testes de Sistema (SIT1):** Realizado pelo time de testes ou solicitante, para checar o comportamento do sistema para os componentes customizados desenvolvidos e a configuração feita;
- **Testes de Integração (SIT2):** Realizado pelo time de testes ou solicitante, para validar a funcionalidade completa, incluindo as integrações com outros sistemas;
- **Testes de Homologação (UAT):** Realizado pelo time solicitante (negócio), para validar se a solução de ponta a ponta está funcionando de acordo com os requisitos.
- **Homologação:** Embora o termo tenha sua origem na esfera jurídica, esta fase do ciclo de vida da Demanda, exige que o solicitante teste a solução entregue (no prazo planejado) e que, através das 3 (três) aprovações, confirme que a entrega foi realizada conforme solicitado, permitindo que a solução seja levada à produção.
Nota: Não homologar nos prazos acordados, acarreta backlog e custos adicionais à solicitação inicial e, conforme Item 6.4.3, alínea I.

3.2. Escopo

Entregar valor aos negócios do **Grupo CPFL Energia**, implementando o processo de Gestão de Demandas, buscando a integração das **Torres de Sustentação** e de **Infraestrutura de Tecnologia**, para contribuir com os objetivos estratégicos, de modo a priorizar as iniciativas desde sua concepção e, de acordo com o volume de horas que determina o tamanho da Demanda (P, M, G ou GG), respeitando as capacidades contratadas/disponíveis para cada frente/especialidade técnica (Ver Item 3.5),


3.3. Tipos de Demandas, Torres e formatação do Código ITSM

Temos dois formulários disponíveis no **ITSM**, para abertura de Demandas com finalidades e formas distintas:

- A)** Gestão de Demandas (Sistemas);
- B)** Gestão de Demandas (Infraestrutura).

Os formulários possuem estrutura, codificação, quantidade de fornecedores receptores das informações, status e ciclos distintos (conforme matriz macro abaixo):

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	10 de 45

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

TIPO DO FORMULÁRIO	TIPO DO REQUERIMENTO	AUDIÊNCIA DE FORNECEDORES	FORMATO CÓDIGO SAÍDA
Demandas de Sistemas	Requerimento funcional e técnico	>5 Fornecedoros	DEM-SIS-XXXX
Demandas de Infraestrutura	Requerimento Técnico	Apenas 1 Fornecedor	DEM-XXXX

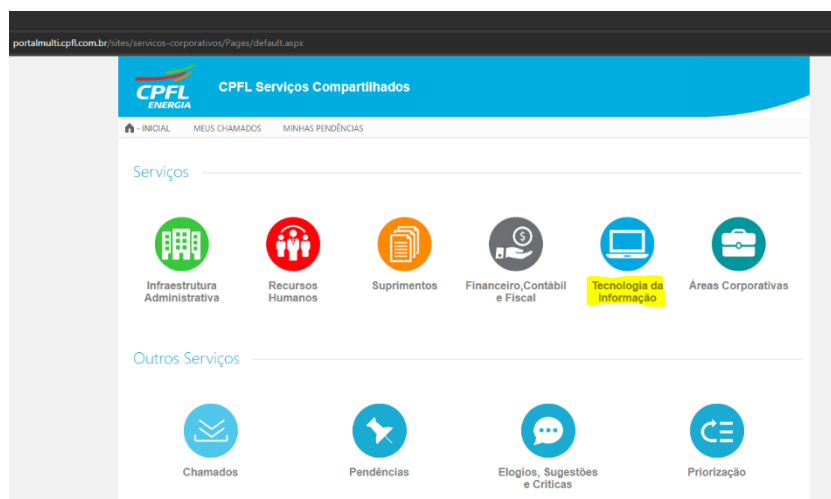
Os formulários possuem classificação de Natureza Distintas:

TIPO DO FORMULÁRIO	NATUREZAS OU TIPO
Demandas de Sistemas	Auditoria, Legal/Jurídico, Melhoria, Regulatório, Risco e Técnica
Demandas de Infraestrutura	Acompanhamento, Alteração em Lote, Análise de Caso / Dúvida, Auditoria, Consulta, Consulta Banco de Dados, Correção no Sistema, Correção no Sistema com Risco, Extração Auditoria, Extração de Dados Legais, Extração de dados para análise, Melhoria Funcional, Melhoria Funcional Legal, Melhoria Técnica; Novo Sistema /Aplicação, Outros, Parametrização, Projeto e Segurança da Informação.

3.4. Link para abertura de Demandas

Link para abertura de Demandas, de ambas as torres, bem como o passo a passo para chegar até o momento da abertura: <http://portalmulti.cpfl.com.br/sites/servicos-corporativos/Pages/default.aspx>


3.4.1. Acesse a Página inicial do Portal Multi



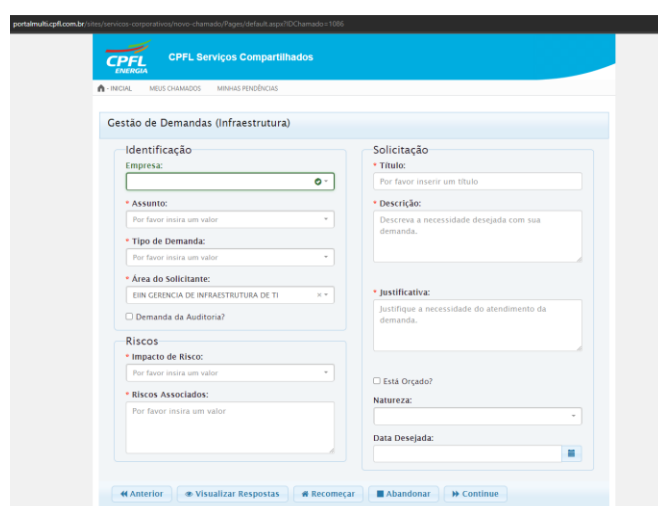
3.4.2. No menu suspenso, escolha a opção mais adequada para a abertura da Demanda (Sistemas ou de Infraestrutura)



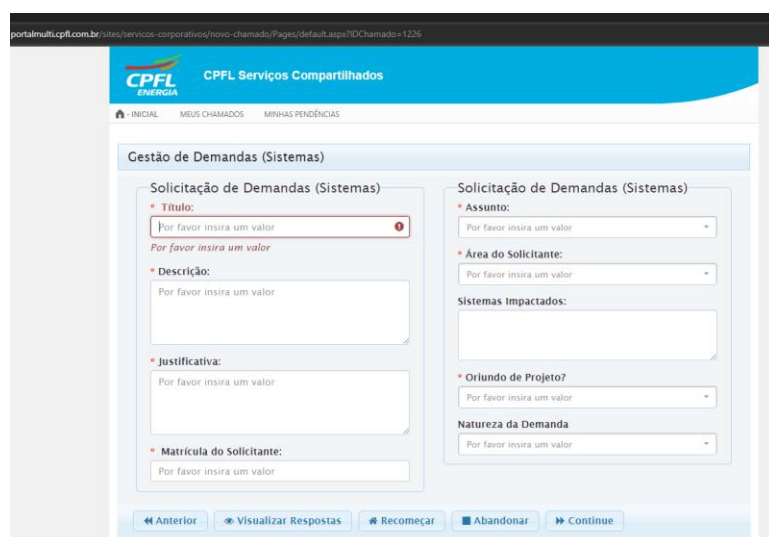
Data Publicação: 28/02/2023
Página: 11 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

3.4.3. Formulário para abertura de Demandas de Infraestrutura




3.4.4. Formulário para abertura de Demandas de Sistemas (Anterior à esta tela, é solicitado informar a empresa).




3.4.5. Nota: Ambos os formulários, obrigatoriamente, exigem anexar arquivos (extensão word, Anexo A), denominado: **Requerimentos Funcional**. Demais arquivos, serão inclusos, para compor todo o histórico e ciclo de vida da Demanda.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	12 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialida</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 13 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação; Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL; Metodologia e Manutenção de Sistemas; GED Ciclo de Vida de Desenvolvimento Seguro de Software; GED Padrões e Definições de Software, GED 18895 - Norma de Gestão de Vulnerabilidades; GED 18897 - Procedimento de Gestão de Vulnerabilidades
-


4.2. Externos

- NBR ISO/IEC 27001:2013; Sarbanes-Oxley Act of 2002 – Section 404; COBIT - Control Objectives for Information and related Technology; Microsoft CRM - <https://www.microsoft.com/pt-br/dynamics365/home>

5. RESPONSABILIDADES

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEIS	OBRIGATÓRIO NO PROCESSO	LOCAL DE ARMAZENAMENTO
Requerimento Funcionais	Detalhamento Funcional da Solução	Unidade de Negócios descreve requerimento para Tech Partner abrir a Demanda de negócios	SIM	Demanda
Formulário de Requerimento	Descrição detalhada da Solicitação	Tech Partner utiliza formulário descrito para abrir a Demanda de negócios	SIM	Demanda
Estimativa Detalhada	Quantidade de horas para desenvolver a solicitação	Product Owner utiliza Demanda de negócios e/ou técnica, com Requerimento, para solicitar estimativa às Consultorias	SIM	Demanda
Especificações Técnicas	Detalhamento técnico da Solução	Consultorias descrevem, com base na estimativa, as especificações técnicas, para execução da atividade	SIM	Demanda
Ata de Reunião de Priorização	Descrição detalhada das ordens de demandas priorizadas em reunião	Artefato que é o resultado do comitê de priorização de Demandas	SIM	Demanda
Ata de Reunião de Comitê	Descrição detalhada da deliberação da demanda perante o comitê.	Governança emite para que os Product Owners utilizem com subsídio nas Sprint Planning	SIM	Demanda
Testes unitários + Extração de Dados	Cenários de testes unitários, conforme cobertura de porcentagem mínima estipulada, com todos os casos aprovados, verificar porcentagem no item 5.3 Critérios de Aceite e Cobertura de Testes	Consultorias emitem documento contendo os testes unitários, alinhado com o solicitado no requerimento	SIM	Demanda
Spira Team – Solicitar criação da demanda e perfil de acesso	Abriu chamado para a criação de demandas e dos perfis que não tiveram acesso ao SpiraTeam	Product Owner da chamado no SpiraTeam	SIM	Spira Team
Plano de Testes	Documento definido por Governança da Qualidade	Responsáveis pelos testes preenchem o documento contendo todas as informações	Verificar na Matriz de Artefatos de Qualidade no item 5.2	Demanda + RDM

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 14 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Cenários e Casos de Testes	Criar os cenários e casos de testes no Spira Team, para todas as demandas que possuem alterações de software.	Time responsável pelos testes funcionais e não funcionais, por incluir os cenários e casos de testes no Spira Team	Verificar na Matriz de Artefatos de Qualidade no item 5.2	Spira Team + Demanda
Registro de Defeitos	Criar incidente dentro da demanda no Spira Team	Responsabilidade do time de desenvolvimento e time de negócios. Independente da fase que esteja, caso um defeito seja encontrado é necessário registrar o mesmo no Spira Team. Após a correção, é necessário reproduzir o teste a fim de validar que a correção foi efetivada.	Verificar na Matriz de Artefatos de Qualidade no item 5.2	Spira Team
Relatório de Acompanhamento de Testes e Defeitos	Ao inserir os cenários e casos de testes e defeitos no Spira Team, é possível gerar de forma automática os relatórios de testes e defeitos.	Product Owner / Líder da Demanda	Verificar na Matriz de Artefatos de Qualidade no item 5.2	Spira Team
Testes unitários + Extração de Dados	Cenários de testes unitários, conforme requerimento	Consultorias emitem documento contendo os testes unitários, alinhado com o solicitado no requerimento	SIM	Demanda
Plano de Testes	Cenários de Testes com evidências de execução sobre o escopo do Requerimento.	Consultorias emitem documento contendo os testes unitários, alinhado com o solicitado no requerimento	SIM	Demanda + RDM
Evidência da execução da homologação	Plano de Testes preenchido com homologação da unidade de negócios	ITSM possui schedule para notificar a área cliente e o time de Product Owner reforça o agendamento.	SIM	Demanda + RDM
Aceite formal do Solicitante	Aceite formal do Solicitante da Atividade (3 Sims)	BU emite o parecer e evidências da solução entregue e autoriza DEM seguir para Produção	SIM	Demanda + RDM

5.1. Responsabilidades de Homologação

Caso a demanda tenha gerado alterações de código em algum software e/ou aplicativo, deverá ser obrigatório a execução de um ciclo de testes e documentação desse ciclo.


A ferramenta para documentar o ciclo de teste com seus cenários e casos de testes, é o SpiraTeam. Caso a demanda ainda não tenha sido criada no SpiraTeam, deverá ser solicitado pelo Tech Partner no início da mesma.

Para criação de perfil ou criação de demanda no SpiraTeam, solicitar através de chamado no Portal de Serviços:

- Portal de Serviços Compartilhados >> TI >> Quality Assurance (QA) >> SpiraTeam

Todo defeito deve ser registrado no SpiraTeam, com todas evidências e passos para a reprodução.

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 15 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Após finalizar o ciclo de testes, se houver quaisquer alterações ou subida de correções que possa gerar impacto no software, é necessário executar todo o ciclo de testes novamente a fim de garantir que não houve regressão nas funcionalidades que já estavam funcionando.

5.2. Matriz de Artefatos de Qualidade

O artefato será obrigatório ou recomendado de acordo com o tamanho da demanda. N/A significa que esse artefato não se aplica para determinado tamanho de demanda.

#	Artefatos	Demandas			
		P	M	G	GG
1	RTM	N/A	N/A	Recomendado	Recomendado
2	Plano de Teste	Recomendado	Recomendado	Obrigatório	Obrigatório
3	Estimativa de Esforço	N/A	N/A	Recomendado	Recomendado
4	Lista de Cenários e Casos	N/A	Recomendado	Recomendado	Recomendado
5	Cenários, Casos e Passos de Testes	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
6	Registro de Defeitos	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
7	Relatório de Acompanhamento de Testes e Defeitos	Recomendado	Recomendado	Obrigatório	Obrigatório
8	Relatório de Encerramento de Ciclo de Testes	N/A	N/A	Recomendado	Recomendado

5.3. Critérios de Aceite e Cobertura de Testes


Os critérios de liberação necessários para permitir que o ambiente seja liberado para UAT são os seguintes:

- O time responsável pelos testes, entregará os casos de teste executados e os resultados dos testes.
- Não há defeitos abertos com alta prioridade/crítico antes do início do UAT.
- Casos de teste atribuídos para testes funcionais e integrados de sistemas foram aprovados (especialmente casos de teste que cobrem as principais funcionalidades e/ou testes que foram marcados como casos de teste de alta prioridade/críticos)
- Os casos de teste e os resultados dos ciclos de teste executados pelo time do projeto foram compartilhados com os usuários-chave de negócios

Os critérios de liberação necessários para permitir que a solução seja liberada para Produção são os seguintes:

- Todos os testes com defeitos de gravidade Crítica (gravidade definida abaixo) relatados nos relatórios de resumo do cenário de teste foram resolvidos, testados com sucesso e fechados
- Todos os testes com defeito de gravidade Alta relatados nos relatórios de resumo do cenário de teste foram encerrados ou têm um plano de ação em vigor para encerramento antes do final do UAT

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 16 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

- Todos os testes com defeito de gravidade Média e Baixa relatados nos relatórios de resumo do cenário de teste foram encerrados ou têm um plano de ação em vigor para encerramento antes da data de implantação em produção ou dentro de um período aprovado pelo cliente.

A categorização da gravidade do incidente do resultado do teste pode ser a seguinte:

Crítica

Uma função crítica de negócios não está funcionando corretamente ou não está disponível. Processos manuais ou alternativas não são possíveis. O teste contínuo de scripts relacionados não é possível, pois a função de negócios também será severamente afetada

Alta

Uma função crítica de negócios não está funcionando corretamente ou está severamente prejudicada. Processos manuais ou alternativas são possíveis, mas podem não ser práticos. O teste contínuo de scripts relacionados pode ser possível sem estender o defeito para funções de negócios relacionadas e o script de teste com defeito pode ser resolvido e a regressão testada independentemente do restante dos outros scripts de teste.

Média


Uma função de negócios não crítica não está funcionando corretamente ou está severamente prejudicada. Processos manuais ou alternativas são possíveis. O teste contínuo de scripts relacionados pode ser possível sem estender o defeito para funções de negócios e o script de teste com defeito pode ser resolvido e a regressão testada independentemente do restante dos outros scripts de teste.

Baixa

Todos os outros defeitos de teste que tenham impacto mínimo para a grupo geral de clientes ou que afetem usuários individuais. As soluções para esses defeitos de execução de script de teste serão propostas e abordadas se o tempo e os cronogramas permitirem ou registradas para inclusão em versões futuras.


Os critérios de aceite por Nível de Teste e Complexidade Demandas, segue a matriz abaixo. O percentual de casos aprovados em SIT2 é considerado critério de aceite para o nível de UAT e o percentual de casos aprovados em UAT é considerado critério de aceite para implementação em produção:

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	17 de 45

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Complexidade	% Cobertura de Código Testado UNIT	% Casos Aprovados SIT1	% Casos Aprovados SIT2	% Casos Aprovados UAT
Demanda P	90%	100%	90%	100%
Demanda M	90%	100%	90%	100%
Demanda G	90%	100%	90%	100%
Demanda GG	95%	100%	90%	100%

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 18 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6. REGRAS BÁSICAS

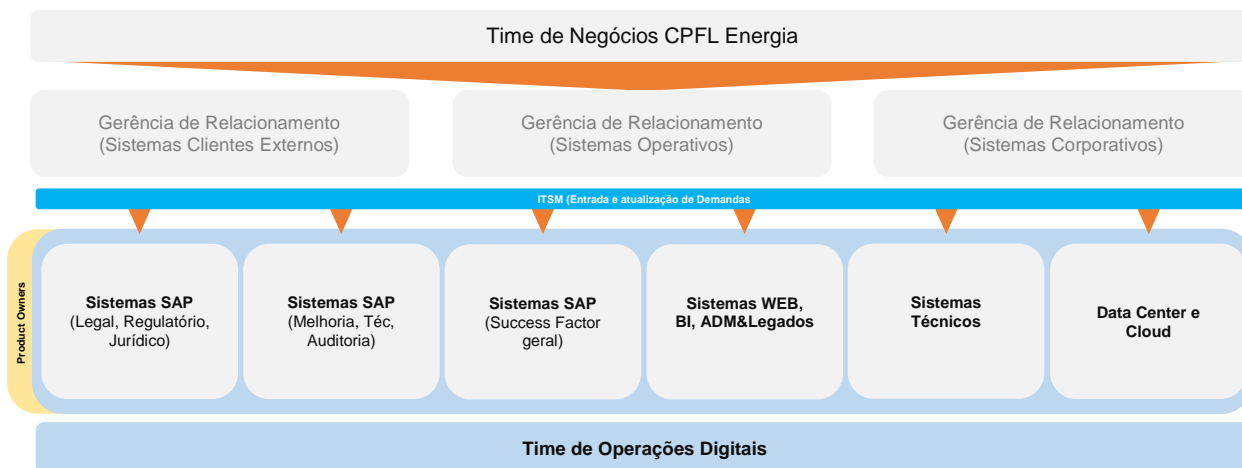
O procedimento visa dar a devida cobertura para manutenções de sistemas e infraestrutura de tecnologia da informação, que tiveram o processo de **Knowledge transfer** devidamente concluído e a funcionalidade, infraestrutura, incremento técnico esteja ativo em ambiente de produção. Aplica-se a metodologia e regra a todo “eco sistema” de tecnologias, pertencentes às empresas do **Grupo CPFL Energia** e permite sua adaptação e aplicação aos diversos sistemas e tecnologias, bem como a integração e equivalência de diversos métodos técnicos utilizados pelos sistemas e provedores de serviços externos de desenvolvimento de software (outsourcing) integrantes da cadeia de valor de TI, para tanto, apresentamos os direcionadores:

6.1. Time de Product Owners e Estrutura do Comitê e regras para aprovação de novas Demandas


O **Comitê deliberativo de Demandas** é rito formal, onde os **Product Owners** analisam e autorizam a entrada das novas Demandas – exceto para Demandas de Natureza Legal/jurídica ou Regulatória, estas são tratadas extra-comitê – estimadas e tiveram o seu alinhamento de viabilidade concluído, ou seja, Demandas na situação 70 – Em comitê, considerando apenas o volume previamente estipulado por Diretoria, ou seja, cada Diretoria, possui um quantitativo acordado de abertura de novas Demandas (Ver Item 6.1.4).

6.1.1. O Time de Product Owners

Os **Product Owners**, além de definir as features do produto digital, decidem e mantém os stakeholders informados de quando serão disponibilizados ao usuário, qual a sua posição de priorização no backlog e são ponto focal e o elo com o time de Desenvolvimento, para traduzir e garantir que entendam o que precisa ser feito, para proporcionar valor ao produto. Por isso, o papel do **Product Owner** é transmitir tudo isso de forma clara, detalhada e priorizada. A estrutura está dividida da seguinte forma:



N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 19 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Nota: Nos tópicos a seguir, temos as regras que norteiam a entrada de novas Demandas. O **Product Owner** deverá observar as regras à frente, para balizar a decisão de entrada de uma nova Demanda e possui autonomia, para negar, desde que justificado.

6.1.2. Prazo de Envio, Calendário dos Comitês e Distribuição por Torre


O **Tech Partner**, deverá observar o calendário quinzenal de Novas Demandas de negócios, este deverá realizar a abertura e consolidar, da maior prioridade à menor e levar ao Comitê, para aprovação e entrada na esteira de Desenvolvimento.

Nota: Nos tópicos a seguir, temos as regras que norteiam a entrada de novas Demandas de negócios. O **Product Owner** deverá observar as regras à frente, para balizar a decisão de entrada de uma nova Demanda e possui autonomia, para negar, desde que justificado.

6.1.3. Atores que deverão participar do Comitê Deliberativo

Os envolvidos no comitê deliberativo são: **Tech Partner** solicitante, **Product Owner** e **Time de Governança** que fará a mediação do Comitê Deliberativo. Será emitida ata contendo as Demandas aprovadas, para compor as Sprint Planning.

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 20 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6.1.4. Volume de DEMANDAS por DIRETORIA

O limite de crédito por Diretoria, está condicionado ao rateio financeiro e proporcionalmente calculado pelo volume recorrente requerido, crivado por **EIG – Gerência de Governança de Tecnologia da Informação**. O Comitê está pautado e orientado a absorver a **quantidade** limite abaixo exposta:

VPR

- **80 RC** – Comercial, Atendimento e Demais Processos;
- **35 RE** – Engenharia;
- **35 RO** – Operação;
- **10 RR** – Regulatório;
- **5 DR** – Comercial, Atendimento e Demais Processos | O&M, OC, OS;
- **5 DJ** – Comercial, Atendimento e Demais Processos | O&M, OC, OS;
- **5 DP** – Comercial, Atendimento e Demais Processos | O&M, OC, OS;
- **5 RP** – Planejamento e Gestão de Energia

VPM

- **15 SE** – CPFL Serviços
- **10** CPFL Transmissão;
- **5 BR** – CPFL Brasil;
- **5 MR** – Inteligência de Mercado;
- **5 MC** – Soluções Energéticas;
- **5 GE** – Geração Engenharia / Operação
- **5 GR** – Renováveis Engenharia / Operação


VPF

- **10 FT** – CPFL Total;
- **10 FC** – Contabilidade;
- **10 FF** – Finanças;
- **5 FP** – Controladoria;
- **5 GC** – Gestão de Contratos Financeiros
- **5 GO** – Centrais Geradoras
- **5 FI** – Relação com Investidores;

VPI

- **5 IC** – Comunicação;

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	21 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

- **5 IJ** – Instituto Jurídico
- **5 IS** – Sustentabilidade
- **5 IG** – Governança Corporativa;
- **5 II** – Instituto CPFL;

VPE

- **80 EI** – Diretoria de Tecnologia;
- **75 SS** – CSC;
- **10 ES** – Suprimentos;
- **5 VPE** – Vice Presidência;
- **5 SA** – CPFL Atende;
- **5 EGE** – Gestão Empresarial e Controle

VPS

- **5 SP** – SPI-Inovação;

VPN

- **5 NN** – Novos Negócios;
- **5 NS** – Projeto SAP.

PA


- **5 PA** – Auditoria

PG

- **15 PG** – RH

Nota: As quantidades estão fixadas e servem como referência para limitar o volume de entrada de demandas para Sistemas e Infraestrutura. As Demandas Legais/Jurídicas/Regulatórias, não estão incluídas nesta contagem.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	22 de 45


 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6.1.5. Das Demandas Regulatórias

As Demandas Regulatórias têm caráter específico de atendimento e tratativa, e é premissa observar e ter como referência a sua **data de comando legal ou data de sua publicação x data legal/regulatória**, para iniciar o processo de abertura de Demanda Regulatória que possui rito distinto às demais demandas. Sendo assim, devem:


- a) A Área de negócios, ao receber instrumento, comunicado e/ou determinação Regulatória, devidamente formalizado o seu aceite e recebimento, a contar do recebimento, observando a data de comando legal, deverão notificar o respectivo Tech Partner, para iniciar o alinhamento do Requerimento funcional em até **60 (sessenta dias antes da Data Legal/Regulatória)**.
 - Nota1: Caso ultrapasse o período indicado a referida demanda deverá ser aberta como Natureza: Risco;
 - Nota2: Exceção os casos de determinações legais expressas ou emitidas com urgência.
- b) O **Tech Partner** deve comunicar ao **Product Owner** a abertura da Demanda e, caberá ao **Product Owner** promover, caso necessário, alinhamento entre **Tech Partner** e time de Desenvolvimento, para refinar e questionar o Requerimento Funcional;
 - Nota: Caso a Estimativa Macro seja superior a 1.000 horas, para demandas SAP ou Não SAP (vide tabela de tamanhos por torre, Item 6.4), 200 horas para Infraestrutura, estas deverão ser contratadas via projeto (Item 6.2.1).
- c) O **Tech Partner** deverá obter a(s) resposta(s) ao(s) questionamento(s) em até **5 (cinco)** dias úteis, para que a estimativa macro (T-Shirt) seja feita.
- d) O **Product Owner**, em posse de todas as informações necessárias, deverá informar a equipe de Desenvolvimento que o prazo de retorno é de até **5 (cinco)** dias úteis, para devolução da estimativa macro. A contar da data em que a Demanda entrou na situação: **30-Em análise**.
 - **Nota1:** EF/SR somente após o status 90 (o esforço para escrita compõe a estimativa total da DEM)
 - **Nota2:** A sustentação somente deverá atender as demandas com T-Shirt = P, M e G; demandas GG devem ser contratadas conforme Item 6.2.1.
- e) Após a T-Shirt, o **Product Owner** deverá informar ao **Tech Partner** e Áreas de negócios, com apresentação contendo: tamanho, custos, riscos e concorrências, para a correta priorização da Demanda.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	23 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Importante: A Data de Comando Legal é determinante sobre a Demanda ser ou não de Natureza Regulatória. Ou seja, a data de abertura da Demanda deverá ser inferior a data legal/regulatória e respeitado um prazo mínimo entre o Comando legal e a abertura da demanda. Caso a demanda seja aberta após a data de comando legal, esta deverá ser classificada como Risco.

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 24 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6.2. Do limite de horas atendidas pela sustentação, regra de priorização por Natureza, Demandas iniciadas na esteira de atendimento.

6.2.1. Demandas sistêmicas que superem 1.000 horas de desenvolvimento (Determinar por torres), e/ou, Demandas **de Data Center que superem 200 horas** deverão ser orçadas, estimadas e, em conjunto aos Times de Arquitetura, Relacionamento, Projetos e Comitê de Orçamento, com o objetivo de: planejar, alcançar aprovação de orçamento e contratar bolsão de horas específico, pautados em controles e desenvolvimento definidos na camada do time de Projetos, conforme Metodologia de Desenvolvimento de Projetos de Sistemas (MDPS), seguindo ritos e coleta de artefatos definidos no **MEGPROJ. O responsável para esta ação é o Tech Partner.**

NOTA: a classificação de horas das demandas está detalhada no item **6.4. Aferida a estimativa Macro** e, caso não exista a possibilidade de executar Demandas que superem os limites previstos no Item 6.2.1, o Tech Partner informará a área de negócios, providenciará conforme o Item 6.2.1 e cancelará o registro da Demanda.

Nota: Após o encerramento definitivo do projeto, cumprido o processo de transição (**Knowledge transfer e Aceite em Produção, conforme item 6.3**), o time da **Gerência de Operações Digitais** poderá prover a sustentação no novo serviço e/ou produto entregue e/ou absorver Demandas deste novo ambiente.


6.2.2. O Backlog será atendido de acordo com a priorização das Áreas de negócios e, indexado e priorizados nas esteiras, de acordo com as Naturezas:

- **Prioridade 1:** Regulatório / Legal / Jurídico
- **Prioridade 2:** Risco (Negócio ou Tecnologia)
- **Prioridade 3:** Auditoria
- **Prioridade 4:** Melhoria / Técnica

6.2.3. As Demandas em situação de **120 – Em Atendimento (planejadas)**, não poderão ter o seu desenvolvimento interrompido, salvo casos excepcionais, devidamente justificados, devendo o **Product Owner** entrar em contato com os solicitantes e Tech Partners, que pontualmente precisam ser informados dos custos dispendidos e status atual de avanço, bem como autorizar formalmente a interrupção.


- **Nota:** As Demandas que configurem o grupo de ‘casos excepcionais’, deverão ser Congeladas ou Canceladas, com a devida justificativa e, caso a natureza da interrupção do desenvolvimento, seja

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	25 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialida</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

motivada para a priorização de outra iniciativa, os solicitantes envolvidos deverão, com seus respectivos Tech Partners, estar em mútuo acordo.

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 26 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6.2.4. Das Demandas de RISCO que configuram vulnerabilidades de Segurança da Informação

A natureza de RISCO, quadrante em que estão as demandas técnicas para correção de vulnerabilidade, podem sofrer oscilações de acordo com o nível de severidade. As demandas dividem-se em dois grandes grupos: Demandas de Sistemas e de Infraestrutura de Tecnologia (Data Center), abertas, respectivamente, pelo time **RED TEAM** e **BLUE TEAM** da Gerência de Segurança da Informação.

Premissa para a boa prática e contribuir com a gestão dos indicadores de SI determina-se que: **(i)** O scan é diário, mas, para efeito de formalização e aferição das correções por Demandas, este será realizado quinzenalmente e tem por objetivo validar a correção; **(ii)** As demandas deverão ser abertas individualmente por severidade, devidamente classificadas como: RISCO e, consolida-se por sistemas, para os pedidos do **RED TEAM** e, por range, para os pedidos do **BLUE TEAM**.

NOTA: Conforme **GED 18895 (Item 6.3)** e **18897 (Item 6.2)**, as severidades: Critical, Severe e Moderate, possuem SLA's distintos de atendimento o que ratifica a necessidade de agrupar por severidade e, Range ou Sistema, para controle efetivo e rastreável.

6.2.4.1 Orientação e formatação das Demandas de **RISCO**, para vulnerabilidade de Sistemas **RED TEAM**

- Extrair as vulnerabilidades e, por Sistema afetado, agrupar as vulnerabilidades por tipo de severidades;
- Através do link indicado no item 3.4.4, realizar a abertura da(s) Demanda(s).


Sistemas	Classificação GED	Demandas
CWSi	0 a 3.4 (Moderate)	DEM-SIS-0001
	3.5 a 7.4 (Severe)	DEM-SIS-0002
	7.5 a 10 (Critical)	DEM-SIS-0003
Agência Virtual	0 a 3.4 (Moderate)	DEM-SIS-0004
	3.5 a 7.4 (Severe)	DEM-SIS-0005
	7.5 a 10 (Critical)	DEM-SIS-0006

6.2.4.1 Orientação e formatação das Demandas de **RISCO**, para vulnerabilidade de Data Center **BLUE TEAM**

- Extrair as vulnerabilidades e, por range afetado, agrupar as vulnerabilidades por tipo de severidades;
- Através do link indicado no item 3.4.3, realizar a abertura da(s) Demanda(s).

Range	Classificação GED	Demandas
10.10.0101	0 a 3.4 (Moderate)	DEM-0001
	3.5 a 7.4 (Severe)	DEM-0002
	7.5 a 10 (Critical)	DEM-0003
10.10.0102	0 a 3.4 (Moderate)	DEM-0004
	3.5 a 7.4 (Severe)	DEM-0005
	7.5 a 10 (Critical)	DEM-0006

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	27 de 45

 Uso Interno CPFL CPFL ENERGIA Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6.3. Knowledge transfer (KT)


6.3.1. O Processo de **Knowledge transfer (KT)**, possui o objetivo de internalizar novos sistemas e funcionalidades ao portfólio de produtos digitais sustentados pela Gerência de Operações Digitais. Para tanto, prévia e obrigatoriamente, se faz necessário o envio das seguintes documentações, para a formalização da transferência de conhecimento:

- a) O desenvolvedor responsável pela entrega, deverá disponibilizar em estrutura no TFS (Termina File Server) da CPFL o código fonte mais atualizado compilável, acompanhado do manual de instalação, para que possamos criar o ambiente local em nossas máquinas para o posterior suporte (exceto para ambientes SAP);
- b) Macro Cronograma do Projeto;
- c) Blue Print da solução;
- d) Arquitetura da Solução;
- e) Especificação Funcional; DET – Documento de Evidência Técnica (Contendo todos os objetos) Lista dos últimos 3 meses, relativo as releases realizadas e as que estejam em andamento, no período de formalização do KT;
- f) No momento do KT as releases programadas deverão conter todas as requests/Demandas listadas (caso existam);
- g) Planos de Testes;
- h) Informar quem será o ponto focal do projeto, contato da empresa que desenvolveu a solução, para acionamento em caso de Sala de Crise (War Room);
- i) Informar qual e se haverá prazo de suporte pós Go Live, para atendimento assistido aos chamados;
- j) Criação de Artigos – Service Desk (Anexo), para que o time de Service Desk / ITSM possa receber chamados, será necessário a criação de uma fila;
- k) Apresentação (preferencialmente gravada), restringindo apenas o overview e questionamentos sobre o Produto Digital entregue;
- l) Após o recebimento do Cronograma Macro do projeto, agendar a Data do Go Live.

Nota 1: Após o envio das documentações relacionadas, o **Tech Leader**, terá até **7 (sete) dias úteis**, para análise e, devendo agendar a sessão assistida, até o oitavo dia subsequente à análise. A sessão, poderá ser gravada (**item k**), para apresentação da solução, arquitetura computacional e respostas à questionamentos.

Nota 2: O **Tech Leader** terá **15 (quinze)** dias corridos, a contar da finalização da sessão assistida, para dirimir eventuais dúvidas e formalizar o aceite do novo produto digital.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	28 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Nota 3: Pós aceite do sistema ou aplicação (KT), o Tech Leader deverá informar a área EIAD Gerência de Arquitetura e Dados, que efetua a atualização do **Mapping de Sistemas**, localizado e publicado no sharepoint da CPFL [Mapping Sistemas](#). Referenciado no tópico **6. Controle de Registros item (b)**, do documento **Padrões e Definições de Software – GED 19288**.

6.4. Estimativa Macro

A estimativa Macro de esforço, possibilita determinar o tamanho da Demanda e a faixa do volume de horas que esta demandará, abaixo a parametrização do tamanho das Demandas por frente de atuação:

TORRES	P		M		G		GG		>
ADM&Legados	1	100	101	300	301	500	501	1000	Projeto
BI									
Sistemas Técnicos									
Sistemas WEB									
Data Center	1	75	75	150	150	199	200	>	
Sistemas Comerciais (SAP CCS)	1	350	351	650	651	1000	1001		
SAP ECC	1	168	169	500	501	1000	1001		

6.4.1. O Product Owner terá o prazo para a entrega de estimativa Macro de até 5 (três) dias úteis, a contar da data em que a Demanda assume a Situação 30 – Em análise.

6.4.2. Capitalização de Demandas

a) Não Capitalizáveis

As Demandas que não alteram ou acrescentam nova funcionalidade ao produto digital existente, estão consolidadas nos seguintes grupos:


- **Manutenção de Sistemas:** Desempenho, Correção Sistêmica (item novo no processo), Integridade do Sistema, Performance, Arquitetura, Correção de Causa Raiz (RCA);
- **Extração de Dados:** Auditoria, Regulatória, Legal / Jurídica, Área de Negócios;
- **Alterações sistêmicas de:** Navegabilidade (experiência do usuário) e Parametrização.

b) Capitalizáveis

As Demandas que alteram ou acrescentam nova funcionalidade ao produto digital existente, estão consolidadas nos seguintes grupos:

- **Melhoria Sistêmica cuja origem:** Auditoria, Regulatória, Legal/Jurídico, Área de Negócios que vise funcionalidade e produtividade

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	29 de 45

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

- **Migração de Risco:** Regulatório, Trabalhista, Financeiro/Contábil, Compliance, Operacional, Comercial e Ambiental


6.5. Da Capacidade Produtiva das esteiras de Desenvolvimento

6.5.1. O time de **Operações Digitais**, possui contratos de Outsourcing de TI com 'n' parceiros e, para cada contrato, frente de atendimento, possui capacidade de horas distintas. Para tal, se faz necessária a **priorização no momento da construção do Backlog de Iniciativas que poderão gerar incrementos aos produtos digitais.**

6.5.2. Abaixo a volumetria atualizada para cada frente de sustentação, bem como a taxa de provisionamento de horas para Demandas Fast:

Torre	Frentes	Total "Balde" de Horas para Sustentação (Total Contrato)
ADM&Legados	CRM	680
	Perfil	320
BI	Dashs	800
Sistemas Técnicos	Catálogo Global	2500
Sistemas WEB	Catálogo Global	2750
Data Center	Catálogo Global	480
Sistemas Comerciais	SAP CCS	4491
> SAP Billing, FAT – Faturamento/impressão de Notas e PEC – Perdas Comerciais		1196
> F/CA, ACC – Cobrança, contabilidade, arrecadação e tributário de impostos		809
> SAP Attend, TAC – Call Center, AGV, WEB Credenciados / CRM, SEC – Call center > Serviço de Campo, GMT – Módulo de medição Técnica		786
> BI Analytics/BW (BW do CCS, BW IP – Processo de Neutralidade)		260
> BI Analytics/PA (PA – Predictive Analytics, HANA, FM – Fraudes Management, SLT – Entre o CCS e HANA ponte de replicação de DADOS entre bancos SAP para o HANA);		258
> Mastersaf (Gerador de entregas fiscais tributárias, Federal, Estadual e Municipal)		234
> DM / GAT-GLE (Processo de Leitura e tratativa de leituras, Ex: Leituras entram pelo CWSI ou ZFA ou MDM e são trazidos para o DM);		226
> Módulo Fiscal (Extração de todos os dados tributários Federais, Estaduais e Municipais, para transporte Mastersaf)		160
SAP ECC	Frentes SAP ECC	3800
> MM (Suprimentos)		790
> F/CO/TRM (Financeiro/Contábil/Tesouraria)		540
> PLM (PP+PS+PM) (Controle de Projetos / SAP PP - Planejamento e Controle de produção / SAP PS - Project System é a ferramenta que suporta todas as fases de um Projeto / Manutenção de Campo		382
> HCM/SF (Success Factory RH)		350
> SD (Vendas/Sale Distribution)		220
> BW / BPC (Módulos de Relatórios, Cubos / Analytics Financeiro, Contábil, Projetos)		80
> ARIBA (Contratos)		40

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	30 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6.5.3. Ao **Product Owner** caberá redirecionar o prosseguimento da entrada de novas Demandas, frente à Capacidade de hora disponível, devendo este direcionar/sinalizar ao **Tech Partner** o atendimento da Demanda para próxima Sprint disponível.

Nota: O contato e formalização deverá ser realizado com o **Product Owner**, de acordo a respectiva torre.

Nota: Sujeito a negociação e reprogramação de outra(s) Demandas, caso: (i) não estejam com o Status 120 – Em atendimento e (ii) desde que o **Tech Partner** alcance a concordância/de acordo dos demais colegas do time de Relacionamento (para o caso de concorrência na mesma esteira de atendimento). Este alinhamento é interno e de responsabilidade do time de Relacionamento com as áreas de negócios, podendo os **Product Owners** e **Tech Leaders** intervir ou sugerir no processo de priorização.

6.6. Das Atribuições dos Product Owners relativas à intercorrência nos ciclos de: aprovação, transferência de responsabilidade (Fornecedor e/ou Tech Partner), solicitação de estimativas e Cancelamento de Demandas.

6.6.1. Aprovação

Ao **Product Owner**, caberá a aprovação das Demandas, durante o comitê e extra comitê expondo os seguintes critérios:


- As Vice-presidências, em suas respectivas Diretorias, possuem 'N' gerências e, para aprovação de novas iniciativa, sob análise do **Product Owner**, este deverá identificar: **(i)** se a Gerência que está requerendo a aprovação de uma nova iniciativa, **não possui** Demandas em fase de Homologação com Atraso e se **(ii)**, a origem do atraso, durante a fase de homologação, seja de ordem técnica e **(iii)** validar se o objeto solicitado, pertence à gerência requerente, sendo positivos as 3 (três) asserções, aprovar;

Nota1: Se, durante o comitê, for constatada que há pendências de homologação por parte de alguma Gerência solicitante, esta terá até o próximo comitê, para regularizar e, assim, sua demanda será aprovada.

Nota2: Caso, no próximo comitê, a pendência de demanda a homologar não tenha sido superada, a será cancelada a demanda apresentada.

- As Diretorias possuem um limite máximo de Demandas a serem inclusas na pauta, caso este limite esteja abaixo do permitido, aprovar. Caso esteja acima, avaliar a esteira e, caso tenha saldo disponível, aprovar;
- As Demandas, em suas Macro estimativas, deverão ser inferiores à 1.000 horas (Sustain: SAP e não SAP) e 200 horas (Infraestrutura e Datacenter), confirmado o cenário, aprovar;

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	31 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

- O Requerimento Funcional deverá estar claro, conciso e objetivo, confirmado, aprovar.

6.6.2. Transferência de Responsabilidade, seja para o Tech Partner ou Fornecedores que atendam a Demanda


- Caberá ao **Product Owner**, a qualquer tempo, transferir a responsabilidade de **a) Tech Partner** e de **b) Fornecedor** que, respectivamente, estão atendendo a demanda, sob os seguintes critérios:
 - a) Tech Partner:** Em situações de modificação de estrutura, saída ou substituição ou desligamento do colaborador e pedido direto do respectivo Gestor de Relacionamento, através de Teams e/ou e-mail;
 - b) Fornecedor:** Em situações de abertura de Demanda em fila indevida, Demandas cross, onde o volume de horas for superior a um determinado fornecedor, ou seja, o que possuir maior estimativa, a este deve ser designada a Demanda. Em caso da deliberação de transferência, devido à quebra de contrato ou comprovada incapacidade técnica para atuação, sendo necessária a transferência emergencial do requerimento.

6.6.3. Cancelamento de Demandas

- Ao **Product Owner**, em prazo determinado, tem a responsabilidade de Cancelar a Demanda caso:
 - a)** A aprovação Gerencial não ocorra em até **2 (dois)** dias úteis;
 - b)** A aprovação da **EF/SR**, não ocorra nos respectivos prazos (dias úteis, de acordo com a T-shirt):
 - **P:** Até 1 dia | **M:** Até 3 dias | **G:** Até 5 dias | **GG:** Até 7 dias (caso não vá para projetos)
 - c)** Sejam realizadas mais que 2 (duas) alterações no requerimento funcional, que descaracterize o pedido/objeto inicial e é proibida a alteração no requerimento, quando a DEM estiver em Atendimento ou em fase de homologação.
 - d)** A Demanda esteja a mais de **30 (trinta)** dias aguardando qualquer aprovação da área de negócios que impeça o prosseguimento da Demanda;
 - e)** A Demanda que supere os tamanhos previstos no **Item 6.2.1**;
 - f)** O Requerimento for insuficiente para a estimativa e, ao ser questionado, não seja corrigido ou complementado em até **5 (cinco)** dias úteis;
 - g)** Caso seja apresentada em Comitê e, havendo pendências de homologação por parte Gerência solicitante, este não for solucionado até o próximo Comitê (**Item 6.6.1**, notas I e II);
 - h)** A Demanda esteja congelada a mais de 40 (quarenta) dias;

Nota: Exceção para: **(i)** Demandas cujo objetos estejam presos (contexto SAP) e/ou **(ii)** existam débitos/impedimentos técnicos identificados durante a análise da EF/SR (para o item **ii**, a Demanda permanece congelada até que seja identificada a causa/solução ou reprogramação).

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	32 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

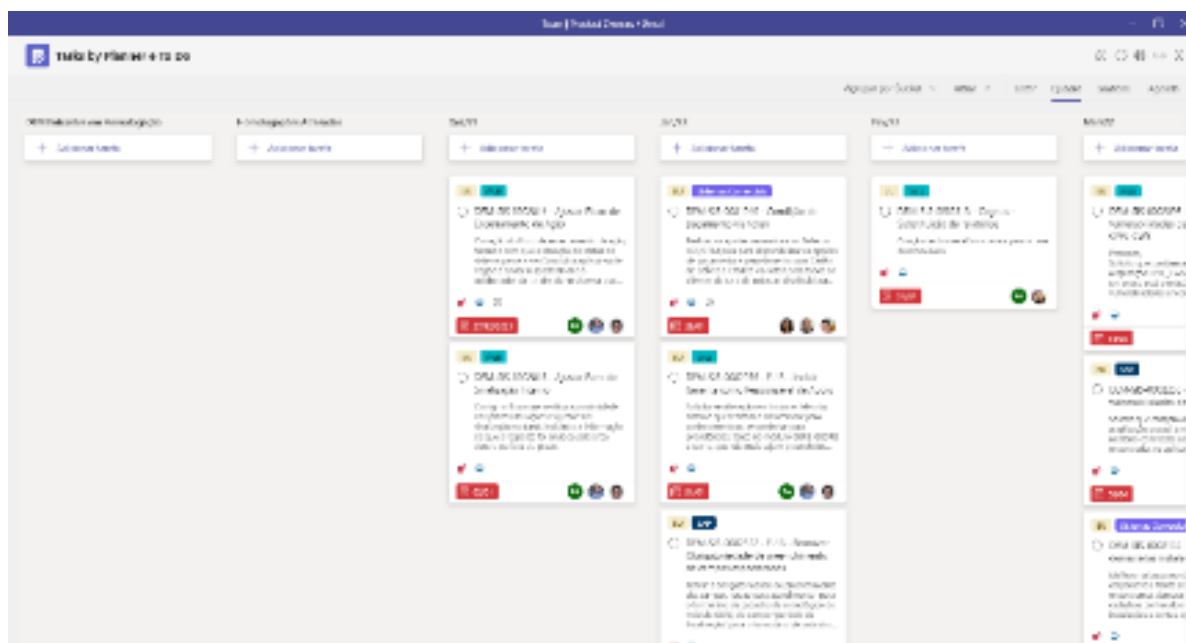
- i) A Demanda precise ser descontinuada por algum projeto que a impeça ou que o tempo decorrido desconstrua o sentido da sua execução.
- j) A Demanda que está pendente de Homologação, com período superior à **15 (quinze)** dias úteis, que não tenha pendência de desenvolvimento da sustentação e que já tenha cumprido o fluxo de escalonamento previsto no **item 6.7.4**.

6.7. Controle de Backlog de Demandas

6.7.1. O fluxo contempla níveis de aprovação conforme horas estimadas, assim como regras de homologação que auxiliam no controle de Backlog e custos da área solicitante.


Controle do Backlog de Demandas é o processo que mede e monitora, regularmente, o progresso do atendimento e visa identificar as variações em relação ao planejamento inicial, de forma que possam ser tomadas ações preventivas e corretivas, quando necessário, para atender aos objetivos das áreas de negócio e manutenção do backlog. Para tanto, temos o 'Painel: Backlog X Homologações (compartilhado com Tech Partners, Tech Leaders e Product Owner), aonde o time de **Product Owner** possui a autonomia de acionar os **Tech Partner** e **Tech Leaders**, para eventuais alinhamentos sobre as Demandas em atraso de Homologação (Imagem e link abaixo).

Link: [HML Demandas](#)



6.7.2. A inclusão do requerimento funcional na abertura da demanda é obrigatória e, caso a demanda seja estimada com tamanho igual à GG, será encaminhada para Comitê para alinhamento. Nos casos

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	33 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

de Demandas de natureza Legal/Jurídica e Regulatórias, que excedem o valor de 1.000 horas, poderão ser realizadas o seu atendimento pela Gerência de sustentação, desde que aprovadas no Comitê de Deliberação de novas Demandas.

Nota: Demais naturezas (Melhoria Técnica, Auditoria e Risco) caberão ao Gerente de Relacionamento solicitar o de acordo por e-mail ao Diretor de TI para atendimento da sustentação como forma de exceção.

6.7.3. Quando a necessidade com origem em projetos e não puder ser absorvida no orçamento aprovado o solicitante da demanda deverá:

- **Opex:** pedir suplementação orçamentária;
- **Capex:** Pedir aprovação do PIC como necessidade não orçada.


6.7.4. Demandas na situação 140 – homologação, em atraso, que não estejam com débitos técnicos, serão escalados pelo time de Product Owners, conforme regra de escalonamento abaixo:

- Homologação pendente há **5 (cinco)** dias úteis, será informada ao Tech Partner, Solicitante e Gerente Imediato do Solicitante;
- Homologação pendente há **10 (dez)** dias úteis será informada ao **Tech Partner**, Solicitante, Líder Sustentação com cópia para Gerente Imediato do Solicitante e Gerente de Sustentação;
- Homologação pendente há **15 (quinze)** dias úteis será informada Tech Partner, Solicitante, Líder Sustentação com cópia para Gerente Imediato do Solicitante, Gerente de Sustentação e Diretor do Solicitante.

6.7.5. Demandas na situação 140 – homologação, em atraso, que estejam com débitos técnicos, serão escalados pelo time de Tech Partners, conforme regra de escalonamento abaixo:

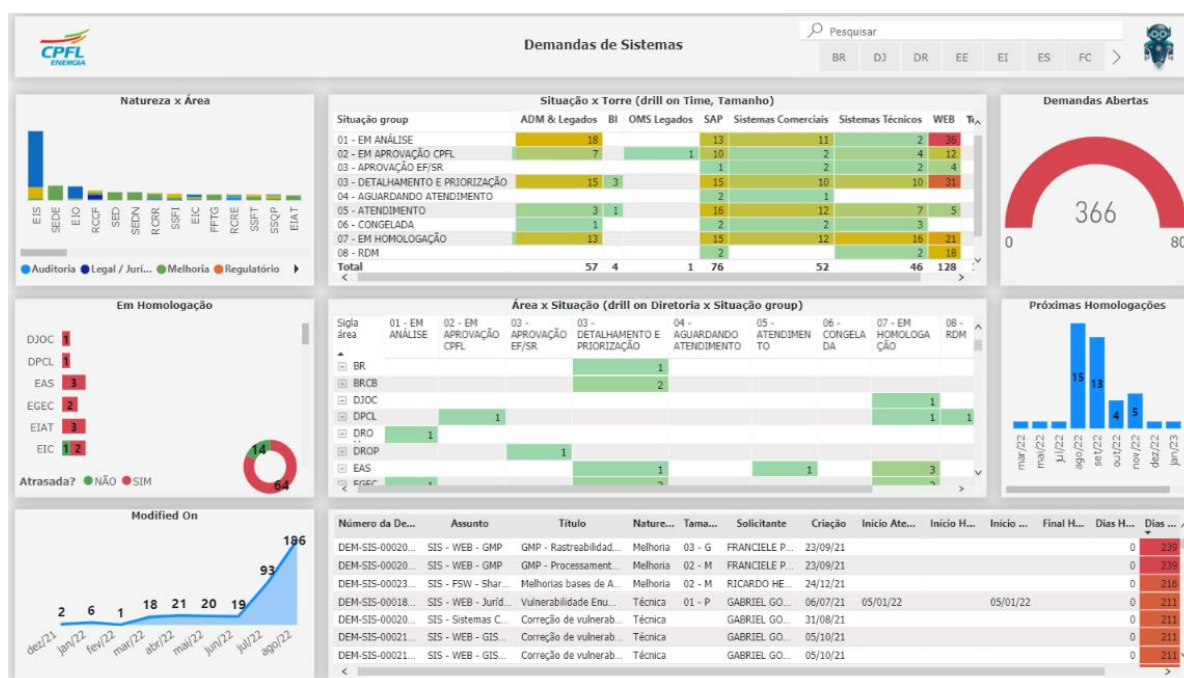
- Homologação pendente há **5 (cinco)** dias úteis, será informada ao Product Owner e Tech Leader e Product Manager;
- Homologação pendente há **10 (dez)** dias úteis será informada ao Product Owner, Tech Partner, Product Manager e Gerente de Sustentação;
- Homologação pendente há **15 (quinze)** dias úteis, será informada Product Owner, Tech Partner, Product Manager, Gerente de Sustentação e Diretor de TI.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	34 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

6.7.6. Painel oficial para gestão e acompanhamento das Demandas:

Link: [Gestão de Demandas Sistemas](#)




7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Procedimento Oficial	Sistema GED	Backup base GED	Recuperação por número de série e Data;	Procedimento on line e, se Cloud, deverá ter sua versão atualizada quando necessário, sobrescreve a anterior e comunica alterações realizadas;	Sobrescrever o anterior

8. ANEXOS

- ANEXO A – MODELO DE REQUERIMENTO DE ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL
- ANEXO B – FLUXOGRAMA
- ANEXO C – STATUS DAS DEMANDAS E ATRIBUIÇÕES POR FASE

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	35 de 45

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Todas as áreas que participaram ou possuem responsabilidade dentro do documento:


Empresa	Área	Cargo	Nome
CPFL Energia	EID – Coordenação de Demandas para Produtos Digitais	Coordenador	Danilo Rothe Soares Lopes
CPFL Energia	EIG – Gerência de Governança (Coordenação de Qualidade de Sistemas)	Coordenadora	Gabriela Pinheiro Teixeira

9.2. Alterações

Descrever de forma detalhada as alterações/exclusões realizadas no documento.


Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
	17/10/2017	Criação do Documento
1.0	28/12/2017	Revisão documento, alteração do fluxo de abertura, priorização e atendimento de demandas.
1.1	21/03/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.2	31/08/2020	Revisão geral do documento e adequação ao novo processo de Gestão de Demandas de Sistemas para elaboração de documentos no GED.
1.3	14/09/2020	Revisão geral do documento e adequação as melhorias desenvolvidas ao novo processo de Gestão de Demandas de Sistemas para elaboração de documentos no GED.
1.4 1.5	26/05/2021	Revisão e acréscimo das regras de condução e ciclo de vida das Demandas. Esta atualização, não alterou o fluxo do processo estabelecido. Adicionados critérios para testes no SpiraTeam, bem como, o papel do Product Owner no ciclo de vida da Demanda.
1.6	10/10/2022	6.1.1 – Inclusão da estrutura de Product Owners
	10/11/2022	6.1.3 - Volume de Demandas por Diretoria
		6.1.4 - Acrescido a referência de Datas importantes a serem consideradas: Data de Comando Legal X Data Regulatória
		6.2.1 - Acrescido nota
		6.2.4 – Incluso critérios para abertura de demandas de Vulnerabilidade para SI
		6.4.1 - Prazo para estimativa macro
		6.6.1 - Acrescido notas para balisar o cancelamento de Demandas durante o comitê
		6.6.3 - Acrescido nota complementar ao Item 6.6.1
		ANEXO C – Adição de SLA

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	36 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

1.7	21/11/2022	Atualização do item 6.3. Knowledge transfer; Inclusão de links para acesso aos fluxos de demandas. Anexo B
1.8	28/12/2022	Item 3 – Definições: Adição da distinção sobre Demandas Técnicas e Demandas de Negócios.

N. Documento: 17425	Categoria: Instrução	Versão: 1.9	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 28/02/2023	Página: 37 de 45
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------------------	----------------------------

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

ANEXO A – MODELO DE REQUERIMENTO DE ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

Empresas beneficiadas pela demanda

- ☐ CPFL Paulista
☐ CPFL Piratininga

- ☐ CPFL Santa Cruz
☐ RGE

Outras:

[Descrever]

Título da demanda

[Título que será utilizado no CRM]

Descrição da demanda

[Descritivo resumo da Demanda]

Justificativa da necessidade

[O porquê da demanda, esclarecendo as necessidades/problemas/melhorias/resolução ANEEL/etc]

Matrícula, nome do solicitante e área (apenas um)


[Matrícula] [Nome completo] [Sigla Area] [Descrição da Área]

Sistemas impactados

[Sistemas impactados pela demanda de forma direta]

Oriundo de Projeto?

☐ Sim [Qual é o projeto?] ☐ Não

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Prioridade da Demanda

Gravidade

(o quanto a demanda impacta a área de negócio)

- ☐ Sem gravidade
- ☐ Pouco grave
- ☐ Grave
- ☐ Muito grave
- ☐ Extremamente grave

Tendência

(o quanto o problema pode piorar)

- ☐ Não irá mudar
- ☐ Irá piorar a longo prazo (12 meses ou mais)
- ☐ Irá piorar a médio prazo (6 meses ou mais)
- ☐ Irá piorar a curto prazo (3 meses ou mais)
- ☐ Irá piorar rapidamente (menos de 3 meses)

Urgência

(o quanto é urgente o atendimento da demanda)

- ☐ Pode esperar
- ☐ Pouco urgente
- ☐ Urgente
- ☐ Muito urgente
- ☐ Imediatamente

Ganho

(qual é o ganho que demanda trará para a área de negócio)

- ☐ Indiferente
- ☐ Baixo
- ☐ Médio
- ☐ Alto

Justificativa do ganho: [descrever a justificativa para o ganho esclarecendo ganho em HH, financeiro, qualidade ou outros.]


Natureza da Demanda (selecionar apenas uma opção pai):

- ☐ Auditoria – [informar identificação e data do relatório de auditoria]
- ☐ Legal/Jurídico – [informar a liminar / processo e/ou data legal/jurídica]
- ☐ Melhoria – **Justificado acima**
- ☐ Regulatório – [informar a regulação e data regulatória]
- ☐ Risco (selecionar somente uma sub opção):

- ☐ Ambiental
- ☐ Comercial
- ☐ Compliance
- ☐ Financeiro/contábil
- ☐ Operacional
- ☐ Regulatório
- ☐ Trabalhista

Descrever o risco em não atender a Demanda: [Descrever o risco e seus impactos]

- ☐ Técnica (**somente TI**)

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

REGISTRO DE ALTERAÇÕES

Versão	Responsável	Descrição	Data
1	[Nome do Responsável]	P.ex: Criação do Documento	01/01/2020

1) NECESSIDADES / EXPECTATIVAS

Esse item visa descrever a melhoria/correção/funcionalidade nova a ser desenvolvida e por sua vez detalhar as necessidades e o que se espera que seja feito, junta mente com explicações sobre a funcionalidade desejada e o que se espera dela, abstraindo assim as descrições ou detalhamento técnico, sobre o esperado.

2) GANHOS QUALITATIVOS / QUANTITATIVOS

Esse item visa descrever os ganhos qualitativos e/ou quantitativos relacionados às melhorias solicitadas nessa demanda. Importante analisar os ganhos de processos, operacionais, financeiros, e demais itens que serão impactados positivamente. Importante estar clado quais necessidades serão atendidas e os resultados a serem ganhos com as melhorias.

3) DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES


1. Macro descrição

Resumo da descrição macro

Colocar o que vai ser alterado aqui e nas opções de exemplo abaixo demais mudanças provenientes em um formato como o descrito:

- ✓ Alteração no Formulário;
- ✓ Criação de um novo Formulário;
- ✓ Criação de um novo Fluxo;
- ✓ Criação de novos formulários para aprovação.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	40 de 45

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

Descrição

Devem ser descritas aqui as mudanças de forma macro visando sua expectativa de funcionalidade e demais aspectos.

Caso existam sub-opções elas devem ser previamente descritas e listadas abaixo como exemplo demonstra:

✓ Demandas

- Demandas de Infraestrutura de TI
- Demandas de Sistemas

Na Demandas de Infraestrutura de TI:

I. Alterações no xpto

- a) Sistema deverá direcionar para o atual formulário.

II. Alterações no xpto

- a) A demanda deverá ser atendida pelo atual fluxo do xpto;

Nas Demandas xpto:


I. Alteração nº 1

- a) O Portal deverá direcionar para o novo formulário;

II. Alteração nº 2

- a) A demanda deverá ser atendida pelo novo fluxo.

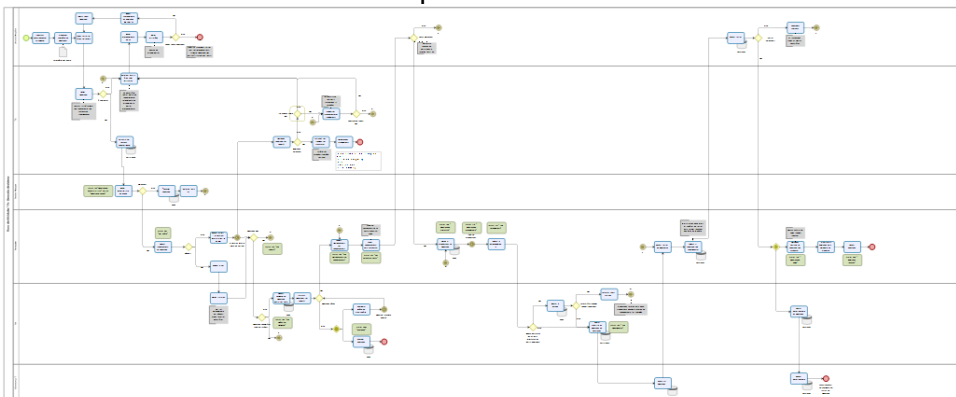
N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	41 de 45

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

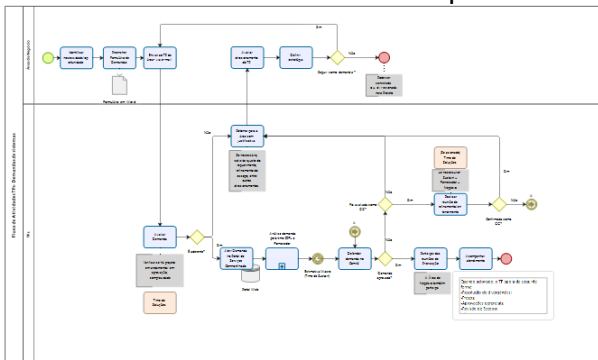
ANEXO B – FLUXOGRAMA

[Fluxo de Demandas Projetos PO TP.bpm](#)


Fluxo Macro Demandas - Fluxo para demandas inferior a mil horas.



Demandas TPs- Sistemas - Fluxo para demandas que excedam a mil horas.



N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	


 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

ANEXO C – STATUS DAS DEMANDAS E ATRIBUIÇÕES POR FASE

SLA

Situação	Via	CPFL	Consultoria	Ações / Conteúdo no formulário	CPFL	Consultoria
10 – Nova	CRM	Tech Partner; Área de negócios	-	Área de Negócios: Preenche todos os campos do formulário de especificação funcional. Tech Partner: Realiza a abertura da demanda, com base na especificação funcional descrita pelo solicitante da área de negócios. No requerimento são expostos além do detalhe funcional, a justificativa de ganho para o negócio.	Não aplicável	Não aplicável
20 – Aguardando Impacto e Risco	Portal de Serviços	Product Management	-	Product Manager: realiza a análise de impacto e risco, e aprova ou rejeita.	2 dias	Não aplicável
25 – Aguardando Análise de Ganho	Portal de Serviços	Product Management	-	Product Manager: analisa o ganho desta demanda.	2 dias	Não aplicável
30 – Em Análise	CRM	-	Time de desenvolvimento	Time de desenvolvimento: analisa o requerimento funcional e, se necessário, questiona e/ou solicita revisão ao Product Owner, do requerimento. Caso esteja claro o requerimento, encaminha para estimativa Macro.	Não aplicável	Ver Contrato
40 – Aguardando Estimativa Macro	CRM	-	Time de desenvolvimento	Time de desenvolvimento: avalia o requerimento, emite a estimativa macro e classifica o tamanho da demanda como P, M, G ou GG.	Não aplicável	Ver Contrato
50 – Em Análise de Viabilidade	CRM	Product Owner	-	Product Owner: analisa especificação, se acrescenta nova funcionalidade ao sistema, se altera/ substitui a funcionalidade do sistema. Classifica Risco (TI), Impacto (TI), Esforço (TI), Complexidade (TI), Ganho Associado (TI), e justificativa; Time de desenvolvimento: refina os dados do requerimento.	2 dias	Não aplicável
60 – Em Alinhamento de Viabilidade	CRM	Tech Partner	-	Tech Partner: defende o porquê a demanda é viável.	2 dias	Não aplicável
70 – Em Comitê	CRM	Product Owner; Tech Partner; Governança	-	Tech partner: defende as demandas pautadas; Product owner: analisa o Sprint backlog, e autoriza ou reprova a demanda. Caso reprovada, a demanda ficará no backlog do Tech Partner para a próxima Sprint.	Atualização após comitê	Não aplicável

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17425	Instrução	1.9	Raphael Basseto	28/02/2023	




Confidencialidade

Tipo de Documento: Procedimento

Área de Aplicação: Tecnologia de Informação

Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

80 – Em Aprovação Gerencial	Portal de Serviços	Product Owner; Gerente Imediato do solicitante	-	Product Owner: faz o follow-up para que a demanda seja aprovada; Gerente imediato: aprova ou rejeita a demanda.	2 dias	Não aplicável
90 – Em Detalhamento do Requerimento	CRM	Product Owner	Time de desenvolvimento	Time de desenvolvimento: realiza o detalhamento técnico do requerimento e envia para aprovação; Product Owner: realiza o follow-up do envio do detalhamento.	Não aplicável	Ver Contrato
95 – Aprovação EF/ SR	Portal de Serviços	Área de Negócios; Product Owner	-	Área de Negócios: avalia o detalhamento enviado pelo consultor e o aprova, ou rejeita. Product Owner: faz o follow-up da aprovação do detalhamento.	Atualização a cada 5 dias	Não aplicável
100 – Aguardando Priorização	CRM	Product Owner	Scrum Master	Product Owner Sprint Planning com o Time de Desenvolvimento e Scrum Master, e criação dos usuários DEV e/ou tester no SpiraTeam. Scrum Master consultoria Ordem de Priorização, Estimativa de Horas Detalhada, Data Inicial Prevista, Data Final Prevista, Data Inicial Homologação Planejada, Data Final Homologação Planejada, Horas de Desenvolvimento e Data de Produção Planejada.	2 dias	Ver Contrato
110 – Aguardando Atendimento	CRM	Área de Negócios; Product Owner	Scrum Master	Área de negócios: Aguarda a finalização do atendimento Product Owner: Realiza follow up, caso o prazo de execução acordado esteja vencido. Scrum Master: Viabiliza a entrada da Demanda no sprint programado	De acordo com Sprint	De acordo com Sprint
120 – Em Atendimento	CRM	Product Owner	Time de desenvolvimento	Product Owner: Realiza follow up, caso o prazo de execução acordado esteja vencido. Time de desenvolvimento: realiza o desenvolvimento técnico da demanda.	De acordo com Sprint	De acordo com Sprint

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas

130 – Congelada	CRM	Product Owner; Área de Negócios; Tech Leader	Scrum Master	Product Owner e Tech leader: congelam a demanda caso ocorra algum impeditivo para o andamento da mesma; Área de Negócios: participa da discussão e autoriza o congelamento	40 dias (após esse prazo, caso não seja superado o impedimento, cancelar)	40 dias (após esse prazo, caso não seja superado o impedimento, cancelar)
140 – Em Homologação	Portal de Serviços	Product Owner Tech Partner Área de Negócios	Time de Desenvolvimento	Product Owner: Convoca as pessoas chave para acompanhar e realizar os testes/homologação; Tech partner: Caso necessário, promove a comunicação e envolvimento dos testadores por parte da área de negócios. Área de negócios: realiza testes no Spirateam e aprova, ou rejeita a homologação. Time de desenvolvimento: Caso necessário e, dentro do prazo estimado para homologação, apoia no momento da homologação.	De acordo com prazo para homologação (Ver item 6.6.3, item J)	De acordo com prazo para homologação (Ver item 6.6.3, item J)
150 – Aguardando RDM	CRM	Qualidade	Time de Desenvolvimento	Qualidade: encerra a demanda no Spirateam; Tech Leader: realiza a implementação no ambiente de produção.	2 dias	Conforme janela de RDM programada