



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema
Espaider	

Sumário

1. OBJETIVO	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3. DEFINIÇÕES	1
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. REGRAS BÁSICAS	3
7. CONTROLE DE REGISTROS	6
8. ANEXOS.....	7
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	7

1. OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo descrever as etapas do processo de gerenciamento de acesso lógico dos usuários do sistema Espaider.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.

2.2. Área

Todas as áreas da CPFL Energia que utilizam o sistema Espaider.

3. DEFINIÇÕES

PORTAL DE SERVIÇOS: Ferramenta para registro de Ocorrências no CRM Dynamics. Acesso através da intranet da CPFL.

GESTOR DA INFORMAÇÃO: Nome atribuído à pessoa que é responsável por avaliar e aprovar as solicitações de acessos que são coerentes com as funções/ atividades dos usuários do sistema Espaider.

USUÁRIO/COLABORADOR: Nome atribuído à pessoa que executa alguma atividade nos sistemas da CPFL, para a qual tem de ter um ID de identificação.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17554	Instrução	1.3	Emerson Cardoso	05/06/2023	1 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema
Espaider	

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL;
- Norma para Gestão de Acessos.

4.2. Externos

- NBR ISO/IEC 27001:2013;
- Sarbanes-Oxley Act of 2002 – Section 404;
- Cobit - Control Objectives for Information and related Technology.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Usuário Solicitante

Preencher adequadamente os formulários no sistema CRM Dynamics solicitando o acesso ao sistema Espaider necessário para a execução de suas atividades/funções diárias.

5.2. Superior Imediato

Os superiores imediatos são responsáveis pelos acessos atribuídos às pessoas que prestam serviço ao órgão sob sua responsabilidade, sejam eles colaboradores das empresas do grupo CPFL, contratados ou prestadores de serviço.

Tem como responsabilidade avaliar as solicitações e aprovar ou reprovar formalmente através do CRM Dynamics.

Cabe também ao Superior solicitar a exclusão dos acessos do sistema Espaider do colaborador sem vínculo empregatício, quando do encerramento de suas atividades/funções na área ou quando do término do contrato de Prestação de Serviços, sob sua responsabilidade.

Aplicar sanções disciplinares aos colaboradores que não cumprirem a regra desta norma.

5.3. A cargo do Gestor da Informação

O Gestor da Informação é responsável pelos perfis de acessos do sistema Espaider atribuído a todos usuários que utilizam o sistema. É de responsabilidade do Gestor da Informação avaliar se os perfis de acessos solicitados fazem sentido com as funções desempenhadas pelo usuário e se não há conflitos de segregação de função.

5.4. A cargo da Diretoria de Tecnologia da Informação

Analisar e executar a solicitação aprovada, informar o status das solicitações e comunicar o superior imediato quando identificar irregularidades de usuário.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17554	Instrução	1.3	Emerson Cardoso	05/06/2023	2 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema
Espaider	

6. REGRAS BÁSICAS

Descrever a sequência de etapas/tarefas necessárias para a execução de um processo ou atividade. O sistema Espaider possui um ambiente exclusivo e dedicado, em virtude das informações dos processos jurídicos das empresas listadas acima.

O gerenciamento de usuários e perfis de acesso é um conjunto de procedimentos aplicados ao ambiente de tecnologia da empresa para controlar a concessão, exclusão, reinicialização, bloqueio/desbloqueio, alteração e criação de perfis dos acessos de seus colaboradores.

O processo está dividido em quatro etapas:

- Liberação de Acesso;
- Exclusão de Acesso;
- Reset / Bloqueio / Desbloqueio de Acesso;
- Criação / Alteração / Exclusão de Perfil de acesso;

6.1. Solicitação de Liberação de Acesso

Usuário Solicitante

Para solicitar a liberação de acesso ao sistema Espaider é necessário que o usuário possua acesso à rede corporativa ou, o solicite, preenchendo o formulário disponível na intranet do grupo CPFL, no Portal de Serviços.

Com acesso à rede corporativa o usuário deve solicitar acesso ao sistema Espaider no Portal de Serviços e deve informar os acessos desejados e a justificativa para o acesso, bem como o nome completo, matrícula, e-mail, área, perfil e, número do contrato de prestação de serviço e sua data de término quando o colaborador não tiver vínculo empregatício com as empresas do grupo CPFL Energia.

Quando o usuário concluir a criação da solicitação, será enviada uma notificação ao e-mail do superior imediato para aprovação.

Apenas os usuários dos escritórios parceiros de advocacia não necessitam de acesso à rede corporativa.

Superior imediato

Após o recebimento da solicitação de inclusão de acesso, o superior imediato deve analisar a solicitação do usuário frente suas atividades/funções, podendo aprová-la ou reprová-la.

Gestor da Informação

Ao receber a solicitação aprovada pelo superior imediato, o Gestor da Informação deve analisar o pedido, informar o perfil do colaborador e, identificar possíveis conflitos entre a solicitação e as funções desempenhadas pelo usuário solicitante. Após a análise deve-se reprová-la ou aprovar a solicitação.

Tecnologia da Informação

Uma vez aprovada, a solicitação é encaminhada à área de Tecnologia da Informação.

Ao receber a solicitação de liberação de acesso ao Sistema Espaider, a área de Tecnologia da Informação deve executar a liberação do acesso solicitado, ou caso a solicitação estiver preenchida incorretamente, deve rejeitar a solicitação.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17554	Instrução	1.3	Emerson Cardoso	05/06/2023	3 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema
Espaider	

6.2. Solicitação de Exclusão de Acesso

A solicitação de exclusão de acesso ao sistema Espaider deve ser formalizada e comunicada por:

Recursos Humanos

Quando do desligamento de estagiário ou colaborador com vínculo empregatício com as empresas, o departamento de Recursos Humanos é responsável em enviar e-mail informando o desligamento para a exclusão dos acessos.

Gestor

Quando do encerramento da atividade/função do colaborador, sem vínculo empregatício, ou quando do término do contrato de Prestação de Serviços, sob sua responsabilidade, o Gestor deve solicitar via Portal de Serviços a revogação do acesso.

AREA DE NEGOCIO (JURIDICO)

Quando do término do contrato de Prestação de Serviços, sob sua responsabilidade, o Gestor deve solicitar via Portal de Serviços a revogação do acesso.

6.3. Solicitação de Reset / Bloqueio / Desbloqueio de Acesso

Reset

Quando o usuário não se lembrar da senha, este deve abrir um chamado através do Portal de Serviços, solicitando o reset da senha. A nova senha será encaminhada ao e-mail do usuário solicitante.

Desbloqueio

Quando o usuário lembrar-se da senha e estiver com data de validade de acesso ao sistema vigente, e por qualquer motivo seu acesso ao Espaider está bloqueado, este deve abrir um chamado através do Portal de Serviços, solicitando o desbloqueio do acesso.

Bloqueio

O usuário poderá solicitar o bloqueio de seu acesso ao sistema Espaider quando for se ausentar da empresa por um período longo, este deve abrir um chamado no Portal de Serviços e, solicitar o bloqueio e a solicitação será encaminhada ao seu superior imediato para aprovação.

6.4. Solicitação de Criação / Alteração de Perfil de Acesso

Usuário Solicitante

Para solicitar a criação ou alteração de um perfil de acesso ao sistema Espaider, o usuário solicitante deve informar o Papel e a Área e a justificativa para o acesso, bem como o nome completo, matrícula, área e, número do contrato de prestação de serviço e sua data de término quando o colaborador não tiver vínculo empregatício com as empresas do grupo CPFL Energia.

Quando o usuário concluir a criação do chamado, será enviada uma notificação ao e-mail do superior imediato do solicitante para aprovação.

Superior imediato

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17554	Instrução	1.3	Emerson Cardoso	05/06/2023	4 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema
Espaider	

Após o recebimento da notificação de Solicitação de Criação ou Alteração de um perfil de acesso, deve analisar se o pedido está em conformidade com as necessidades e atividades ou funções da área e se elas serão exercidas pelos usuários relacionados, podendo aprová-la ou reprová-la. Após aprovação a solicitação será enviada para o Gestor da Informação.

Gestor da Informação

Ao receber a solicitação aprovada pelo superior imediato, o Gestor da Informação deve analisar o pedido e informar o perfil do colaborador e identificar possíveis conflitos entre a solicitação e as funções desempenhadas pelo usuário solicitante. Após a análise deve-se reprová-la ou aprovar a solicitação.

Tecnologia da Informação

Após as devidas análises serão criados novos perfis ou modificações nos perfis existentes e a Matriz de Segregação de Funções deve ser atualizada.

6.5. Encerramento das Solicitações

Superior imediato

Caso rejeite a solicitação, deve registrar o motivo da rejeição e a solicitação é automaticamente encerrada e o solicitante recebe um e-mail informando a rejeição.

Gestor da Informação

Caso rejeite a solicitação, deve registrar o motivo da rejeição e a solicitação é automaticamente encerrada e o solicitante recebe um e-mail informando a rejeição.

Tecnologia da Informação

Atendimento/Conclusão do chamado

Após a confirmação do atendimento, deve descrever o atendimento e a solicitação é automaticamente concluída e o solicitante recebe um e-mail informando a conclusão da solicitação.

Rejeição da solicitação

Caso rejeite a solicitação, deve registrar o motivo da rejeição e a solicitação é automaticamente encerrada e o solicitante recebe um e-mail informando a rejeição.

6.6. Acompanhamento do Status das Solicitações de Inclusão de Acesso

Usuário Solicitante

O usuário solicitante deve consultar o Portal de Serviços, ou a área de Tecnologia da Informação, sempre que necessário, para verificar o andamento de sua solicitação.

Tecnologia da Informação

Após aprovação do superior imediato e gestor da informação, todas as ações executadas durante o processo devem ser acompanhadas pela área de Tecnologia da Informação, com isso, o processo será controlado possibilitando a tomada de decisões de forma precisa sempre que necessário.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17554	Instrução	1.3	Emerson Cardoso	05/06/2023	5 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema
Espaider	

6.7. Parâmetros de configuração de acesso do Sistema Espaider.

Todos os colaboradores CPFL cadastrados no sistema fazem autenticação pela Rede Corporativa e obedecem a política de senha da Rede Corporativa conforme GED 14665.

Para os usuários dos escritórios parceiros, a aplicação Espaider possui os seguintes parâmetros:

- Tamanho da senha: 7 caracteres;
- Não utilização das últimas 5 senhas;
- Utilização de caracteres mistos (Números, letras);
- Tabela de senhas não permitidas.

6.8. Substituição do Gestor da Informação

Caso o Gestor da Informação atualmente definido se ausentar por motivo de licença, férias ou mudança de área ou cargo, este deve solicitar através do Portal de Serviços a sua substituição, informando o novo colaborador que assumirá as atividades. Esta solicitação deve ser aprovada pelo superior imediato do novo responsável indicado.

Caso o Gestor da Informação atualmente definido for desligado da empresa caberá ao superior imediato solicitar através do Portal de Serviços a substituição, informando o novo colaborador que assumirá as atividades. Esta solicitação deve ser aprovada pelo superior imediato do novo responsável indicado.

6.9. Revisão periódica

Para o sistema Espaider a Diretoria de Tecnologia da Informação deverá comunicar, semestralmente, o respectivo responsável indicado pela Diretoria e disponibilizará o relatório de usuários com acesso ao sistema e seus respectivos perfis para revisão.

A Diretoria de Tecnologia da Informação deverá acompanhar a execução das revisões e caso não sejam feitas no período máximo de 30 dias após a comunicação, primeiramente será reportado o ocorrido ao respectivo superior do responsável pela revisão do acesso da área envolvida. Passados 15 dias de após o reporte ao superior imediato, o Diretor da área responsável será notificado e caberá à Diretoria de Tecnologia da Informação, bloquear o acesso do respectivo responsável ao ambiente.

O responsável pela revisão deve manter registros das revisões realizadas para fins de auditoria e para garantir a realização do controle.

A conclusão das revisões deverá ser finalizada até o final do mês subsequente do seu início.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Ocorrência	Sistema CRM Dynamics	Backup	Por número de solicitação	Backup	Deletar

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17554	Instrução	1.3	Emerson Cardoso	05/06/2023	6 de 7



Tipo de Documento: **Procedimento**
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**
 Título do Documento: **Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema**
 Espalder

8. ANEXOS

Não aplicável.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIG	Rafael Fedozzi
Piratininga	EIDN	Rafael Lagranha
Paulista	EIS	Mateus Rocha

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	09/08/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.1	30/05/2019	Revisão geral do documento.
1.2	28/02/2023	Revisão geral do documento.