 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES	3
6.	REGRAS BÁSICAS.....	3
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	14
8.	ANEXOS.....	15
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	15

1.OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e regras para o processo da governança de automação de processos através de RPA e IPA (vide definições no item 3), bem como seus conceitos.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Aplica-se à todas as empresas que compõem a *holding* CPFL Energia.

2.2. Áreas

2.2.1. Núcleo de Automação

SBEM - Gerência de Excelência Empresarial e Processos;

EIAD - Gerência de Arquitetura e Dados;

FPS - Gerência Planejamento Financeiro e Controle de Investimentos e Serviços;


2.2.2. Áreas passíveis de Automação

Todas as áreas de negócio do grupo CPFL Energia

3.DEFINIÇÕES

RPA: Robotic Process Automation (Automação de Processos através de Tecnologia Robótica). Tecnologia para automação de atividades através de software capaz de suportar as tarefas operacionais de rotina que os humanos executam em seus computadores. “O RPA usa controles de teclado e mouse para tomar medidas e executar automações, acontecendo

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 1 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

em um ambiente virtual e não na tela; o robô não precisa de uma tela física para operar, pode interpretar dados de forma eletrônica”.

Intelligent Process Automation (IPA): Conjunto emergente de tecnologias para impulsionar os negócios, combinando a automação de processos através de RPA e AI. O IPA coreografa conexões entre sistemas e pessoas, automatiza tarefas estruturadas e gera inteligência a partir da execução de processos.

Núcleo de Automação de Processos: É o Centro de Excelência (CoE) da CPFL Energia, responsável pela governança e execução da iniciativa de automação de processos da holding. É composto pelos times citados no item 2.2.1 deste documento, engajando ativamente as áreas de negócios, além dos parceiros de tecnologia, para identificar, avaliar e tratar oportunidades de automação.

Fórum de Automação de processos: é composto pelos gerentes dos times citados no item 2.2.1 deste documento para deliberar sobre a continuação da solicitação de automação em caso de apenas um parecer favorável.

Área de Negócio: São os departamentos, divisões ou segmentos distintos de uma empresa sobre a qual um gestor tem autoridade para desempenho de uma atividade específica e onde os processos são executados. O dono do processo e o key user estão inseridos dentro da área de negócio.

Dono do Processo: tem a função de monitorar o desempenho do processo para avaliar se os indicadores estão em conformidade com os padrões. Responde pelas variações do processo e toma decisões estratégicas para garantir seu desempenho em termos de eficácia e eficiência estabelecida.


Key User: pessoa com bom conhecimento técnico sobre a rotina e sobre o processo.

Plano de Melhoria de Processos (PMP): documento composto por ações de melhorias identificadas durante um projeto de melhoria de processos, definindo responsáveis e prazos das ações.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

N/A.

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 2 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Matriz de Responsabilidades

(ver modelo no item 8.6. Matriz de responsabilidades Governança de Automação)

5.2. Responsabilidades.

A responsabilidade sobre o processo automatizado é da área de negócio que solicitou a automação. Isso compreende ações que o RPA faça dentro de sistemas da empresa, arquivos gerados, prazos e SLA de entrega, e quaisquer atividades e produtos decorrentes da execução do RPA após a implementação. A área de negócio também é responsável pela apresentação de informações fidedignas e verdadeiras sobre o processo para a adequada deliberação do Núcleo de Automação.

Com os dados fornecidos pela área de negócio, é responsabilidade do Núcleo de Automação validar os benefícios mostrados pela área de negócio e classificar as solicitações. Os benefícios estimados e aprovados na fase “Estimativa de Benefícios” deverão ser confirmados na fase “Apuração de resultados” exclusivamente pelo gestor imediato da área solicitante. As demais atividades de aprovação da área de negócio serão feitas pelo key user/executor das atividades.

Cabe ao time de sustentação dos RPA garantir a execução do RPA e atuação em caso de incidentes (erros) identificados pela área de negócio, conforme item 6.4, desde que não modificada nenhuma etapa ou componente do processo em relação à quando foi implementado em produção, sem alinhamento prévio.


6. REGRAS BÁSICAS

Todas as solicitações de RPA e IPA serão atendidas pelo Núcleo de Automação seguindo as etapas da governança e se aprovadas na fase de estimativa de benefícios. Todas as solicitações entrarão na mesma fila de desenvolvimento para seguir para as próximas etapas.

Uma vez que a automação ocorre em pontos específicos do processo, esse deve ser avaliado para que sejam identificadas todas as oportunidades de automação e seus impactos, tornando-o mais eficiente e assertivo.

6.1. Premissas para Automação:

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 3 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

O processo candidato à automação deve estar claramente definido e estabilizado, com regras claras e padronizadas, com baixas taxas de exceção, bem como apresentar atividades de acordo com as seguintes premissas:

- **Totalmente digital:** todas as tarefas a serem executadas pelo robô devem ser digitais (execução no computador e não “em papel”);
- **Entradas de dados estruturadas:** formulários, telas de sistemas, relatórios ou e-mails, sempre com o layout e os campos padronizados (“máscara de dados”) para recebimento das informações a serem tratadas;
- **Repetitivas e transacionais:** possuir pouca interferência humana, alta compatibilidade entre diferentes sistemas e de informações/dados a serem processados (frequência e volume de execução relevantes). Geralmente, tem um ciclo curto de existência e podem ser executadas milhares ou milhões de vezes em um curto período.
- **Execução do processo suportada por pelo menos um sistema estruturado:** execução em algum sistema interno da CPFL (Ex: SAP e CRM). Poderá ter interface com planilhas.

6.2. Tratativa de exceções:

Qualquer exceção às regras da Governança de Automação de Processos descritas nesse documento deverá ser submetida ao fórum para deliberação do atendimento ou não da exceção, composto pelos gerentes das respectivas áreas: SBEM (Gerência de Excelência Empresarial e Processos), EIAD (Gerência de Arquitetura e Dados) e FPS (Gerência Planejamento Financeiro e Controle de Investimentos e Serviços).


6.3. Governança de automação

A governança de automação de processos se baseia na lógica “stage-gate”, conforme abaixo:



Cada *gate* acima representado é o resultado da fase corrente, o qual determina se a solicitação de automação seguirá para a próxima fase ou não, tornando todas as fases até a

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 4 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

estimativa de benefícios eliminatórias (*go/no go*). A qualquer momento, caso a área de negócio decida por não seguir com a automação, a comunicação e justificativa deverá ser formalizada por e-mail para o Núcleo de Automação de Processos.

As solicitações que estão entre as etapas de Entendimento Inicial e Estimativa de Benefícios que não tenham evolução na elaboração dos documentos por parte da área de negócio e/ou a área de negócio não comparecer nas reuniões de elaboração durante um período de 10 dias úteis, serão classificadas e formalizadas pelo Núcleo de Automação como ENCERRADAS.

Caso em 6 dias úteis não houver evolução será enviado o primeiro aviso de prazo para encerramento da solicitação ao líder da iniciativa e superior imediato da solicitação. Com 8 dias úteis sem evolução será enviado o último aviso ao próximo nível hierárquico do primeiro aviso. Em caso de uma solicitação possuir mais de 1 documento na mesma fase o prazo de cancelamento será 10 dias úteis por documento.

Caso o solicitante deseje retomar uma automação cancelada por prazo, será necessário que a área de negócio abra uma nova solicitação, passando por todas as etapas da governança novamente.

As fases da governança e os respectivos critérios de aprovação da solicitação são definidos nas subseções a seguir.


6.3.1. Entrada

A identificação das oportunidades de automação pode ocorrer por meio de duas formas:

- A partir de iniciativas de melhoria de processos: através das iniciativas de projetos de melhorias de processos, podem ser identificadas as oportunidades de automação, que deverão ser contempladas no PMP (Plano de Melhoria de Processos).
- A partir de solicitação da área de negócio: através da busca por melhores soluções para a execução da rotina de trabalho, podem ser identificadas e recomendadas pela própria área de negócio as oportunidades de automação.

Para todas as abordagens se faz necessário o preenchimento completo do Diagnóstico de Automação de processos (ver modelo no item 8.1. Fase Entendimento Inicial – Diagnóstico de

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 5 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

Automação) e submissão, via chamado no CRM Dynamics, à análise pelo Núcleo de Automação de Processos.

É importante ressaltar que, para um melhor retorno sobre investimento, devem ser selecionados os processos que passaram primeiro por iniciativas de Melhoria de Processos com o objetivo de ELIMINAR (desperdícios, ou seja, atividades sem valor), PADRONIZAR (com base em melhores práticas e com foco na sinergia entre toda a empresa), OTIMIZAR (ferramentas e processos, a fim de se obter sua melhor utilização nas rotinas de trabalho).


6.3.2. Entendimento inicial

Nesta fase, são realizadas todas as análises das informações provenientes do Canva de Automação de Processos (ver modelo no item 8.1.Fase Entendimento Inicial – Diagnóstico de Automação). O documento passará primeiramente pela Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) que avaliará a qualidade do preenchimento do documento em até 5 dias úteis e agendará uma reunião para explicação das etapas da governança, SLAs e alocação da área de negócio para seguir com a solicitação. Caso o Diagnóstico de Automação de Processos necessite de ajustes, a Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) acompanhará o solicitante no ajuste do documento, caso o solicitante precise levantar algumas informações o SLA de retorno será 3 dias úteis. Toda vez que Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) retornar para a área dona do processo e as correções forem realizadas, a Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) terá novamente 5 dias úteis para avaliar a qualidade do documento revisado, podendo ser feita diversas vezes.

Com o Diagnóstico de Automação de processos preenchido corretamente, é feita a reunião de Entendimento Inicial com todos os membros do Núcleo de Automação de Processos (Após a validação do documento pela Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM), inicia-se o SLA de 5 dias úteis para agendamento da reunião do Núcleo de Automação). Caso sejam necessárias entrevistas com a área de negócio para equalizar/aprofundar o entendimento entre as partes, estas serão conduzidas pelo Núcleo de Automação na próxima reunião de Entendimento Inicial.

Baseado no Diagnóstico de Automação de Processos e em entrevistas com as áreas de negócio, o Núcleo de Automação preencherá a Avaliação da Solicitação (ver modelo no item

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 6 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

8.2. Fase Entendimento Inicial – Avaliação do Núcleo) para definir se a solicitação passará para a próxima etapa ou não. Serão utilizados os seguintes critérios para aprovação:

- Obtenção de ao menos 6,5 nas questões fechadas referentes a processos na Avaliação de solicitação e;
- Obtenção de ao menos 3,3 nas questões fechadas referentes a controladoria na Avaliação de solicitação e;
- Obtenção de ao menos 3,3 nas questões fechadas referentes a tecnologia da informação na Avaliação de solicitação;

Possibilidade de melhorar o processo com a automação através do uso do RPA/IPA

Em casos em que a solicitação não atinja a pontuação mínima em um ou mais critérios a solicitação será reprovada.

Caso haja mais de uma solicitação para ser analisada ao mesmo tempo, a priorização nessa fase será feita pela nota obtida na Avaliação da Solicitação.


Com o Diagnóstico de Automação de Processos aprovado, a Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) orientará a área de negócios dona do processo para a construção da Especificação Funcional em até 5 dias úteis.

6.3.3. Especificação Funcional

As solicitações aprovadas na fase de Entendimento inicial seguirão para a Especificação Funcional (ver modelo no item 8.3. Fase de Especificação Funcional–Especificação Funcional). A Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) orientará a área dona do processo para a construção da Especificação Funcional em até 5 dias úteis após a aprovação da etapa anterior. A especificação funcional consiste na elaboração de um documento detalhado com todas as etapas do processo e regras de negócio a serem automatizadas.

Com relação as solicitações que iniciarem a etapa de Especificação Funcional, será necessário que a área de negócio cumpra o prazo máximo de 15 dias úteis para elaborar o documento, caso esse prazo não seja atendido, o Núcleo de Automação cancelará a solicitação.

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 7 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

Após a elaboração do documento e posterior validação pela gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM), a Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD) realizará a análise do documento e análise da viabilidade técnica, necessidade de alocação de nova máquina virtual e licenças de desenvolvimento e produção (SLA 5 dias úteis) e encaminhará ao fornecedor para elaboração da proposta comercial e complexidade estimada para desenvolvimento (SLA 10 dias úteis).

Nesta etapa, o processo robotizado pode ser dividido em mais de uma automação, de acordo com a complexidade do processo. Uma solicitação de automação pode gerar N robôs, assim, na etapa de Desenvolvimento e Implantação o fornecedor deverá criar os documentos de PDD referente ao número de robôs que serão desenvolvidos após a aprovação na fase de Estimativa de Benefícios.

Vale ressaltar que a área de negócio dona do processo possui um SLA de 15 dias úteis para entrega do documento preenchido por completo.

O parecer de viabilidade da Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD) poderá ser:

- Viável tecnicamente (poderá seguir para a próxima fase);
- Não viável tecnicamente (a solicitação é encerrada);

Necessidade de alteração pontual (alteração de escopo do robô e/ou alteração pontual no processo e nesse caso, serão apontadas pelo Núcleo de Automação de Processos os ajustes necessários. Então, os mesmos deverão ser realizados e, feito isso, acionar novamente o Núcleo para reanálise).


Após a avaliação viabilidade técnica da solicitação, a Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD) deverá encaminhar o documento para os desenvolvedores elaborarem a proposta comercial de desenvolvimento com custo do robô e quantidade de robôs.

Após a aprovação da solicitação em Especificação Funcional deverá ser enviado a área de negócio e a todos os membros do Núcleo de automação a convergência de fase.

6.3.4. Estimativa de Benefícios

Nesta fase, A fase “Estimativa de Benefícios” detalha as oportunidades de automação em termos de complexidade e custo de desenvolvimento e seus ganhos estimados com base nas informações trabalhadas nas fases anteriores da governança. Nesta fase será estruturado e

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 8 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

validado a Estimativa de Benefícios (ver modelo no item 8.4. Fase de Estimativa de Benefícios – Estimativa de Benefícios) pela área de negócio dona do processo para posterior análise do Núcleo de Automação, as informações contidas na Estimativa de Benefícios são de responsabilidade da área de negócio e devem ser fidedignas e evidenciáveis.

Os benefícios devem ser estimados baseados no escopo apresentado e aprovado pela EIAD na fase de Especificação Funcional, caso haja alteração do escopo ou acréscimo de escopo em qualquer etapa a Estimativa de Benefícios e Especificação Funcional deverão ser atualizada e novos pareceres pelo Núcleo deverão ser emitidos. Os produtos desta etapa são: a elaboração da Estimativa de Benefícios pela área de negócio, emissão do parecer da FPS, a priorização da solicitação após a decisão final se favorável e a apresentação da decisão do Núcleo à área dona do processo.

A área de negócio possui o SLA de 35 dias úteis (7 semanas) para entrega do documento preenchido por completo. Após a validação da Estimativa de Benefícios pela Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM), o Núcleo de Automação terá um SLA de 5 dias úteis para convocar uma reunião para a Área de Negócio apresentar esse conteúdo ao Núcleo de Automação.


6.3.4.1. Deliberação em Estimativa de benefícios

O propósito do parecer da Gerência Planejamento Financeiro e Controle de Investimentos e Serviços (FPS) (ver modelo no item 8.5. Fase de Estimativa de Benefícios – Parecer Controladoria) é avaliar a viabilidade financeira da automação. A participação da área de Planejamento e Indicadores de RH ocorrerá quando houver solicitações específicas relacionadas ao orçamento de pessoal ou a mudanças na equipe, de acordo com as necessidades identificadas.

O parecer tem caráter deliberativo e caberá ao Núcleo de Automação a decisão final sobre a continuidade da automação. O critério para a decisão será a viabilidade financeira (Delta VPL) definida pela Gerência Planejamento Financeiro e Controle de Investimentos e Serviços (FPS). Caso o parecer da controlaria aponte uma inviabilidade financeira, o Núcleo fornecerá a deliberação de não prosseguir com a solicitação de automação.

A Gerência Planejamento Financeiro e Controle de Investimentos e Serviços (FPS), utilizará os seguintes critérios na elaboração do parecer:

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 9 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

➤ Discussão com área de negócio, Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) para entendimento do processo a ser automatizado.

➤ As informações utilizadas para avaliação do resultado financeiro devem ser fornecidas pela área de negócio, sendo previamente validadas e discutidas pela Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) e Gerência Planejamento Financeiro e Controle de Investimentos e Serviços (FPS).

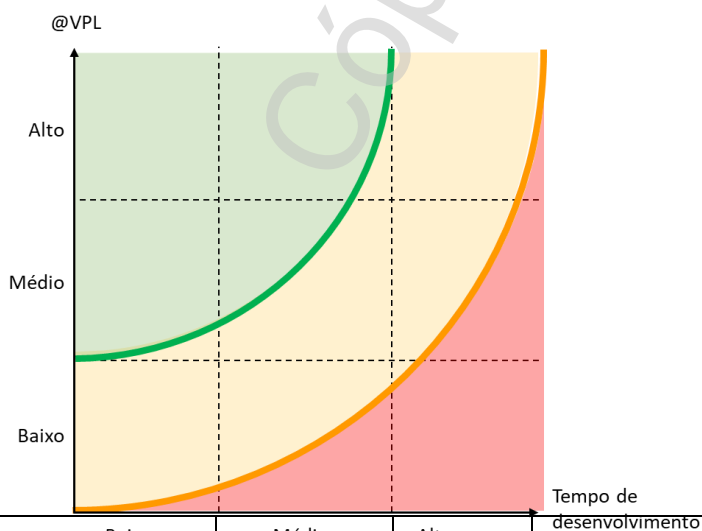
Retorno financeiro da automação deverá ser igual ou superior aos custos de implantação (custos de desenvolvimento, licenças e manutenção); O SLA para a emissão do parecer é de 10 dias úteis, contados a partir da data de disponibilização de todas as informações necessárias para análise da Controladoria (FPS).

6.3.4.2. Critérios de priorização das solicitações com decisão final favorável


Mediante a formalização do parecer da controladoria e liberação de orçamento por parte da a Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD), o Núcleo de automação irá definir uma priorização para desenvolvimento com base nos seguintes critérios:

➤ Delta VPL: Quanto maior o Delta VPL maior será a prioridade. Serão consideradas solicitações de baixo delta VPL: R\$ 0 a R\$50.000; médio delta VPL: de R\$ 50.001 a 300.000; e alto delta VPL: acima e R\$ 300.001.

➤ Tempo de desenvolvimento: O esforço para desenvolvimento será medido em semanas, sendo quanto menor o tempo de desenvolvimento, maior será a prioridade. Será considerado para priorização o tempo de desenvolvimento da consultoria contratada para



N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 10 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

desenvolvimento. Será considerado baixo: 1 a 4 semanas; médio: 5 a 7 semanas; alto: 8 semanas ou mais.

6.3.5. Acessos e Planejamento

A etapa de acessos e planejamento tem como objetivo a mapeamento e liberação dos acessos necessários aos desenvolvedores. Esta é composta por duas partes, primeiro a fase de acessos na qual a Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) tem o SLA de 2 dias úteis para agendar a reunião para orientação da abertura dos chamados necessários e convergência de fase. Em seguida, para criação de usuários SAP, a área de negócio abrirá os chamados para o time de perfis SAP da TI (EIS) liberar o login e senha e criar os perfis do usuário SAP do robô. Para chamados de liberação de acesso aos usuários RPA AD nos sistemas utilizados no processo, a área de negócio realizará a abertura através do portal de serviços.

A segunda fase, realizada pela Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD), acontece em paralelo a primeira na qual será elaborado pela consultoria, a pedido da EIAD, o planejamento e cronograma do desenvolvimento, que deve conter as datas de desenvolvimento, datas das homologações parciais e finais e prazo de implantação.

A solicitação passará para a próxima fase somente após a validação dos usuários e acessos criados.


6.3.6. Desenvolvimento e Implantação

As solicitações aprovadas em Estimativa de Benefícios (EB) serão priorizadas para desenvolvimento de acordo com critérios de priorização das solicitações com decisão final favorável (ver modelo no item 8.5. Fase de Estimativa de Benefícios – Parecer Controladoria) e disponibilidade de orçamento, e seguirão para desenvolvimento. Assim que iniciado, o desenvolvimento seguirá até o fim, sem interrupções, mesmo havendo solicitações recém-chegadas na fila com score maior.

Etapas de Backlog: As automações ficam aguardando a liberação e alocação de um desenvolvedor para o início do desenvolvimento conforme a fila de priorização.

Etapas de Desenvolvimento: O desenvolvedor realiza o entendimento do processo a ser desenvolvido e da EF, se comunica com o Keyuser para esclarecimento de dúvidas pontuais,

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 11 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	------------------------

 CPFL ENERGIA Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

realiza o desenvolvimento da automação e as homologações parciais, com ou sem o Keyuser, em ambiente de desenvolvimento.

Etapa de Homologação do Desenvolvimento: É realizada a homologação final da automação entre o desenvolvedor e o Keyuser, com o objetivo de identificar se a automação foi desenvolvida de acordo com a EF, em ambiente de qualidade, com isso, obter a aprovação para a entrega em produção e operação assistida.

Etapa de Transition to Run e KT: o fornecedor responsável pelo desenvolvimento realiza a reunião de passagem de conhecimento da nova automação para o time da sustentação. Nesta etapa será enviado a sustentação todos os documentos da automação, realizado o agendamento das execuções automáticas, os monitoramentos são configurados e o Go Live agendado.

Etapa de Go Live: A automação tem sua execução em produção implementada e aprovada pelo time da sustentação junto ao fornecedor responsável pelo desenvolvimento.

Etapa de Operação Assistida: Automação conectada e em execução nos ambientes produtivos. Havendo qualquer problema que impeça o processo de seguir normalmente, deverá ser acionado o fornecedor responsável pelo desenvolvimento para análise e correção do que for pertinente.


Etapa de Início da sustentação: Automação em produção sob responsabilidade da sustentação.

6.3.7. Apuração de Resultados

Ainda na fase anterior, ao iniciar o período de operação assistida da automação a Área dona do processo deve validar para a Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) e Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD) que as etapas relevantes do processo estão sendo executadas conforme especificado em Especificação Funcional.

Após três meses da solução implementada e estabilizada (término da operação assistida), a área de negócio deve comprovar os ganhos estimados em estimativa de benefícios, ao núcleo de automação. Em caso de não comprovação dos ganhos, a área de negócios deve tomar ações para corrigir os desvios. No caso de não ser possível a correção, o motivo deve ser formalizado pelo Gerente de Departamento da área de negócio para o Núcleo de Automação de Processos.

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 12 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

Validados os retornos efetivos quando houver retorno financeiro, a área de negócio deverá evidenciar a entrega da contrapartida acordada, sob o acompanhamento da Gerência de Planejamento Financeiro e Controle de Investimentos e Serviços (FPS) e, caso envolva entrega de Headcount, também da Gerência de Planejamento e Indicadores de Recursos Humanos (PGPR). Após validação, a Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) irá realizar a divulgação dos resultados das automações homologadas.

6.3.8. Manutenção e Melhorias nas Automações (Sustentação)

Nesta fase, as automações são monitoradas pela equipe de sustentação e pela área de negócio, podendo ser identificados incidentes, necessidade de ajustes na execução ou de melhorias e evoluções.

Incidentes: São considerados como passos ou regras que constam na especificação funcional e no vídeo, que a automação não está executando em sua totalidade ou de forma parcial. Esses serão corrigidos pelo fornecedor responsável pela sustentação da torre RPA mediante a abertura de chamado no Portal de Serviços Compartilhados. O SLA para entendimento do incidente é de no máximo 24 horas e após isso será apresentado para a área de negócio um plano para correção, respeitando a fila existente.


Ajustes e/ou Melhoria: São alterações, em caráter de manutenção, indispensáveis para a continuidade da execução e entrega de valor do RPA em produção, e que não estão descritas na especificação funcional e no vídeo.

Segue abaixo alguns exemplos de possíveis áreas/interfaces de ajustes ou melhoria:

- Web sites, SAP, sistemas internos etc.
- APIs
- Endpoints
- Banco de dados, tabelas
- Outros

Ajustes incluem situações de alteração no processo que já é executado pelo robô por alteração no(s) sistema(s) os quais o robô interage e/ou de regras de negócio que podem ir desde regras pequenas de validação até etapas inteiras no processo. Vale ressaltar que a Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) e a Gerência de Arquitetura e

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 13 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

Dados (EIAD) devem ser notificados tão logo que o ajuste for identificado. Exemplo: Haverá mudança num sistema da empresa e a área de negócio foi notificada para homologar a alteração. Nessa hora ela deve notificar as equipes das duas gerências citadas para avaliarem se será necessário ajustar o robô.

Os ajustes ou melhorias também poderão ser identificados e reportados pelo time de sustentação, após o recebimento e avaliação de algum incidente registrado pela área de negócio. Caso o esforço para realizar a manutenção da automação seja maior do que o previsto em contrato com o fornecedor de sustentação, a Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD) e Gerência de Excelência Empresarial e Processos (SBEM) deverão ser informadas pela sustentação para que avaliem o cenário e solicitem uma proposta comercial do desenvolvimento para alguma consultoria parceira.


A área de negócio juntamente com o apoio consultivo da área de Processos deverá atualizar a especificação funcional e vídeo com as propostas de ajuste/melhoria e encaminhar para a Gerência de Arquitetura e Dados (EIAD) para análise. O SLA para entendimento são 7 dias e após isso será apresentado para a área de negócio um plano para a ação, respeitando a fila de ajustes/melhorias existente.

Evoluções: São alterações maiores e a área de negócio deverá abrir um novo chamado no CRM para avaliação do Núcleo de Automação. Deverá passar por todos os stage-gate da governança novamente, para avaliação do impacto da alteração nos custos, riscos operacionais e eficiência do processo.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Avaliação do Núcleo	Governança de automação RPA/IPA – Grupo no Teams	Restrição de acesso	Nome do processo e área dona do processo	Permanente	N/A
Aprovação/ Reprovação Especificação Funcional	Governança de automação RPA/IPA – Grupo no Teams	Restrição de acesso	Nome do processo e área dona do processo	Permanente	N/A
Parecer Controladoria	Governança de automação RPA/IPA – Grupo no Teams	Restrição de acesso	Nome do processo e área dona do processo	Permanente	N/A

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 14 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

8. ANEXOS

8.1. Fase Entendimento Inicial – Diagnóstico de Automação



1.El_Diagnóstico
automação.pptx

8.2. Fase Entendimento Inicial – Avaliação do Núcleo



2.El_Avaliação
Nucleo.xlsx

8.3. Fase de Especificação Funcional – Especificação Funcional



3.EF_Especificação
Funcional.docx

8.4. Fase de Estimativa de Benefícios – Estimativa de Benefícios



4.EB_Estimativa de
Benefícios.pptx

8.5. Fase de Estimativa de Benefícios – Parecer Controladoria



5.EB_Parecer
Controladoria FPS.ppt

8.6. Matriz de responsabilidades Governança de Automação



Matriz de
responsabilidades Go


9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratinga	SBEM	Isabella Gaigher dos Santos

9.2. Alterações

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 15 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: SBEM-COORDENACAO PROCESSOS
	Título do Documento: Automação de Processos

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
V1.4	29/09/2022	Atualização das regras de aprovação em Estimativa de benefícios e regras de priorização.
V1.3	22/09/2021	Atualização na governança de automação.
V1.2	24/12/2020	Revisão Geral
V1.1	14/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> ○Revistas as regras de cancelamento da solicitação, acrescentando em quais etapas o processo poderia/deveria ser cancelado por inatividade da área solicitante. ○Explicitado no documento a responsabilidade da área de neg desolicitar manutenções corretivas e preventivas para os RPA ○Adequação do texto dos pareceres para refletir os novos pareceres de Riscos/Controles Internos e de Processos. ○Correção do Nome da PAA – de Gerência de Auditoria, Risco Compliance para Gerência de Auditoria Interna, Riscos e Compliance. <p>Atualizados os templates padrões</p>
V1.0	16/08/2019	<ul style="list-style-type: none"> ○Alteração na Matriz RACI com a responsabilidade do solicitante escrever o blueprint e a Especificação Funcional; ○Participação do RH no Núcleo de Automação; ○Inclusão da regra para solicitações de P&D; ○Inclusão dos SLAs p/ respostas do Núcleo em cada fase do StageGate; ○Inclusão de um parecer da área de Processos; ○Inclusão de uma matriz de decisão de Go/No Go baseado 3 pareceres (Processos, Riscos e Controladoria); ○Definição do conceito de ajustes/melhoria ou evoluções dos RPAs já em produção; ○Criação do Score para definição da priorização de desenvolvimentoda fábrica. ○Caso haja alteração/acrécimo de escopo depois da etapa de estimativa de benefícios, deverão ser emitidos novos pareceres ○Alteração no nome da etapa: de planejamento e implantação para desenvolvimento e implantação; <p>Serão encerradas as solicitações com 2 meses paradas ematividades do solicitante.</p>
n/a	n/a	Versão inicial

N.Documento: 17936	Categoria: Tático	Versão: 6.0	Aprovado por: Amanda Principi Soares	Data Publicação: 13/12/2023	Página: 16 de 16
-----------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	------------------------