
 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

Sumário

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

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	1 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

1. OBJETIVO

A Gestão por Processos é considerada um apoio para a evolução gerencial na busca por melhores resultados, razão pela qual apresenta elevada importância para a organização.

Melhoria contínua nos processos organizacionais é uma ação fundamental para que o grupo CPFL Energia possa responder adequadamente às mudanças constantes do mercado, por meio de um método de aprimoramento contínuo de processos, o Método de Excelência em Gestão por Processos – MEG Proc.

Esse documento tem como objetivo estabelecer diretrizes e regras para a atuação do escritório de processos – *Business Process Management Office* (BPMO) – do grupo CPFL Energia. O BPMO é responsável por atuar nas seguintes atividades: atualização da Cadeia de Valor do grupo CPFL Energia, avaliação de maturidade de processos, atualização e gestão do MEG Proc, atuação no portfólio de melhoria de processos do Grupo CPFL Energia e na Governança de Automação de Processos.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Aplica-se à todas as empresas do grupo CPFL Energia.

2.2. Área

SBE - Gerência de Excelência Empresarial e Processos

3. DEFINIÇÕES


3.1. Definições gerais

Escritório de Processos (*Business Process Management Office* – BPMO): área responsável por definir políticas, normas e procedimentos para processos, gerenciando as iniciativas de melhorias de processos evitando conflito, sobreposição e falta de clareza e disseminando a cultura de gerenciamento de processos no Grupo CPFL Energia.

O Método de Excelência de Gestão por Processos (MEG Proc): metodologia do grupo CPFL Energia, que se baseia em melhoria contínua (ciclo PDCA), e consiste em auxiliar as áreas de negócios no gerenciamento de processos, através da execução de projetos de melhorias em processos.

Governança de Automação: estabelecer diretrizes e regras para o processo da governança de automação de processos através de RPA e IPA, bem como seus conceitos.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	2 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

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.

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.

SIPOC: conhecido como uma importante ferramenta que resume as entradas e saídas, bem como seus respectivos fornecedores e clientes proporcionando, assim, uma visão macro para pessoas que não estão familiarizadas com o processo. A sigla SIPOC significa Suppliers (Fornecedores), Inputs (Entradas), Process (Processo), Outputs (Resultados), e Customers (Cliente).

Fluxograma: representação ilustrativa de um processo, demonstrando seu fluxo de atividades e/ou tarefas.

Cadeia de valor: é um modelo de estruturação das funções desenvolvidas pela organização para cumprir sua missão. A cadeia de valor permite a compreensão do fluxo macro de agregação de valor até o consumidor final com o intuito de projetar, produzir, comercializar, entregar e sustentar seu produto ou serviço.

Macroprocesso: conjuntos de processos de negócio pelos quais a organização cumpre a sua missão e as metas estratégicas da organização.

Processos: são compostos por séries de atividades que transformam entradas em saídas de modo a agregar valor ao negócio. Eles podem ser classificados de acordo com suas funções: potencializadores, agregação de valor ou suporte.


Processo Potencializador: cumprem com papéis e responsabilidades que direcionam as funções de agregação de valor e suporte.

Função Agregação de Valor: cumprem com papéis e responsabilidades que criam valor para o negócio, que são direcionadas pelas funções potencializadoras e apoiadas pelas funções de suporte.

Processo Suporte: cumprem com papéis e responsabilidades que apoiam a execução das funções de agregação de valor e potencializadoras.

Maturidade de Processos: identifica o nível de maturidade de processos das gerências do Grupo CPFL Energia, a fim de definir planos de ação para evolução de seu nível, gerando um gerenciamento de processos mais adequado para a organização.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	3 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

Plano de Ação: define as ações, respectivos responsáveis e prazos pelos objetivos estabelecidos, a fim de acompanhar o andamento com objetivo de atingir o melhor resultado.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- 17936: Procedimento de Automação de processos
- 18482: Manual Método de Excelência em Gestão por Processos
- Book MEG Proc
- Treinamento BPMN Universidade CPFL

5. RESPONSABILIDADES


Legenda:

- R (Responsável): responsável por executar uma atividade (o executor);
- A (Aprovador): quem deve responder pela atividade, o DONO (apenas uma autoridade pode ser atribuída por atividade);
- C (Consultado): quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada;
- I (Informado): quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

5.1. Atualização da Cadeia de Valor

Ordem de Execução	Atividade	SBE - Gerência de Excelência Empresarial e Processos BPM Global	SBE - Gerência de Excelência Empresarial Gestão da qualidade	Área de negócio	Dono do processo
1	Elaborar macroprocesso, processos chave, SIPOC, fluxograma e documentos normativos	C	I	R	A
2	Atualizar macroprocesso, processos chave, SIPOC, fluxograma e documentos normativos	C	I	R	A
3	Validar atualização dos macroprocessos, processos chave, SIPOC, fluxograma e documentos normativos	A	A	R	A
4	Enviar documentos atualizados para o BPM Global	I		R	I
5	Atualizar e validar material elaborado	R		C	C
6	Atualizar o repositório de documentos	R	C	C	C

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	4 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

5.2. Avaliação de Maturidade de Processos

Ordem de Execução	Atividade	SBE - Gerência de Excelência Empresarial e Processos BPM Global	Área de negócio
1	Estruturar e atualizar o questionário de avaliação de maturidade de processos	R	
2	Solicitar preenchimento do questionário de avaliação de maturidade de processos	R	I
3	Responder questionário de avaliação de maturidade de processos	C/I	R
5	Estabelecer o nível de maturidade da área de negócio de acordo com a metodologia	R	I
6	Elaborar plano de ação para evoluir o nível de maturidade de processos	R	C/A
7	Aprovar plano de ação com a gerência	R	A
8	Executar o plano de ação	I	R
9	Acompanhar plano de ação	R	C/A

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Gestão do Portfólio de Melhoria de Processos


O fluxo da gestão do portfólio de melhoria de processos pode ser observado na Figura 1.



Figura 1 – Big Picture BPM

Após a entrada de uma demanda de melhoria de processos, o time BPM avaliará a necessidade da área de negócio e irá classifica-la em:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	5 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

- **Projetos Estratégicos** serão liderados pelo time BPM.

• **Iniciativas** das áreas de negócio relacionadas à melhoria de processos serão acompanhadas/ suportadas pelo time BPM de forma consultiva na qual haverá uma sistemática de acompanhamento ao ponto focal (líder do projeto) da área de negócio.

Em seguida, será feito a classificação da demanda entre:

• **Projeto Melhoria de Processos:** são projetos que tem como principal objetivo realizar melhoria (otimização) em determinado (s) processo (s), sendo necessário seguir todas as etapas que compõem o *roadmap* do MEG Proc.

• **Frente de Processos:** atuação do BPM dentro de um Programa/ Projeto com um escopo que engloba outras iniciativas, além da melhoria de processos. Desta forma, a frente de processos será responsável por parte dos entregáveis do Programa/ Projeto. Vale ressaltar que há adaptação das etapas do *roadmap* do MEG Proc a serem executadas.

• **Ações de Melhoria de Processos:** finalidade de auxiliar na solução de um problema relacionado a um determinado processo. Nesse caso, há uma adaptação das etapas do *roadmap* do MEG Proc a serem executadas.


6.2. Atualização da Cadeia de Valor

Tem como objetivo estabelecer as regras para a atualização da Cadeia de Valor do grupo CPFL Energia. Quando houver alterações das informações disponíveis no repositório de processos – macroprocessos, processo chave, SIPOC e normativo do processo – será necessário que a área de negócio informe ao Escritório de Processos (BPMO) para que sejam feitas as atualizações necessárias.

Vale ressaltar que o time BPM Global avaliará os documentos recebidos da área de negócio, sendo necessário, obrigatoriamente, o desdobramento da Cadeia de Valor através da definição dos macroprocessos e seus processos-chave. Além disso, os documentos deverão atender aos critérios avaliados, que são:

- Desdobramento da Cadeia de Valor: macroprocesso e processos no *template* padrão;
- SIPOCs dos processos no *template* padrão;
- Fluxograma do processo deverá ser feito através da ferramenta Bizagi® e respeitar a notação BPMN utilizada pelo grupo CPFL Energia. Para saber detalhes sobre a notação, acessar o Guia Notação BPMN disponível no Sharepoint do BPMO e/ou o treinamento disponível no site da Universidade CPFL.
- Número do normativo vigente para o processo.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	6 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

Caso seja necessário ajuste nos documentos enviados pela área de negócio, o time de BPM Global entrará em contato solicitando as devidas correções. Após os documentos serem enviados e validados, o time BPM Global terá 20 dias úteis para concluir as atualizações no repositório de processos.

6.3. Avaliação de Maturidade de Processos

Tem como objetivo avaliar e guiar o desenvolvimento de melhores práticas em gestão por processos, considerando os níveis evolutivos das gerências.


Para que seja realizada a mensuração da maturidade na área de negócio, anualmente será aplicado um questionário com as gerências do Grupo CPFL visando diagnosticar o nível de maturidade atual e apresentar possíveis planos de ação para que haja uma evolução para o próximo nível. O acompanhamento das ações, recomendadas pelo time de processos em conjunto à área de negócio, será de forma trimestral a fim de sanar eventuais dúvidas e verificar a evolução das ações propostas.

O resultado da avaliação apresenta 5 níveis de maturidade de processos, que são:

- I. Nível maturidade inicial: modelo de gestão de processos pouco organizado e as atividades acontecem de maneira imprevisível.
- II. Nível de maturidade repetitivo: os processos já possuem padrões de execução, porém sem procedimentos estabelecidos até o momento.
- III. Nível de maturidade padronizado/ definido: as rotinas internas já estão padronizadas e documentadas pelos gestores, além de todo o time já terem feito treinamentos, o que torna sua aplicação obrigatória.
- IV. Nível de maturidade gerenciado: a automação já faz parte do dia a dia do negócio, mas ainda em estágios iniciais. Os padrões de trabalho estão estabelecidos em todos os níveis.
- V. Nível de maturidade otimizado: a área aproveita os benefícios de ter Gestão por Processos (BPM) fortemente implantado como uma importante parte, tanto do gerenciamento estratégico quanto operacional.

Vale ressaltar que o fluxograma do processo de avaliação de maturidade está disponível na Cadeia de Valor da CPFL.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	7 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)
Macroprocessos e processos chave	Repositório de processos – SharePoint BPM	Repositório de processos disponíveis para todos os colaboradores	Sistemática de organização dos registros por projeto de melhoria de processo.	Período de tempo indeterminado, mantidos na rede e Sharepoint, com a segurança das rotinas de backup do ambiente de TI da Companhia	N/A
SIPOC					
Fluxograma					
Questionário de avaliação	SharePoint BPM	Questionário disponível para todos os gerentes do Grupo CPFL e time de processos	Sistemática de proteção de gerência		

(A) Identificação: Nome do Registro: Exemplo: Ata de reunião de análise crítica pela alta administração, Não conformidades da Qualidade, Controle de Manutenção Preventiva, Relatório de Visita ao Cliente.

(B) Armazenamento e Preservação: local e maneira onde será armazenado. Exemplo: Pasta suspensa, Software, Diretório na Rede D:\Relatórios\Setembro.

(C) Proteção (acesso): Sistemática de Proteção estabelecida para os Registros. Exemplo: Backup e antivírus, Restrição de acesso.

(D) Recuperação e uso: Sistemática de organização dos registros. Exemplo: Por data, por mês, Por cliente, Por número de série.


(E) Retenção: Período de tempo mínimo de armazenamento, definido de acordo com as práticas internas da empresa, legislação. Exemplo: 5 anos, 10 anos, 2 meses.

(F) Disposição: Destino dado ao registro após o tempo mínimo de retenção especificado. Exemplo: Destruir, Deletar.

8. ANEXOS

Não se aplica

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	8 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Descreva a empresa, o nome e a área das pessoas que participaram da elaboração/consenso da revisão da última versão do documento.

Recomendação: Todas as áreas que tem responsabilidade dentro do documento devem obrigatoriamente participar da elaboração/consenso e por consequência serem citadas neste item.


Empresa	Área	Nome
CPFL Renováveis	Gerência de Excelência Empresarial e Processos	Ana Carolina Coelho Machado Testa
CPFL Paulista	Gerência de Excelência Empresarial e Processos	Camila Neves Barbosa
CPFL Renováveis	Gerência de Excelência Empresarial e Processos	Carlos André Pereira Sicard Cyrino
CPFL Piratininga	Gerência de Excelência Empresarial e Processos	Carolina da Silva Barbosa
CPFL Paulista	Gerência de Excelência Empresarial e Processos	Maria Victoria Angelini Martini

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
Versão 0	xx/xx/xxx	Versão inicial


N.Documento: 18540	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: José Roberto Paim Neto	Data Publicação: 17/12/2020	Página: 9 de 18
-----------------------	-------------------------	----------------	---	--------------------------------	--------------------

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

SUMMARY

1. OBJECTIVE	11
2. SCOPE OF APPLICATION.....	11
3. DEFINITIONS	11
4. REFERENCE DOCUMENTS.....	13
5. RESPONSIBILITIES	13
6. BASIC RULES	14
7. RECORD CONTROL.....	17
8. ANNEXES.....	18
9. RECORD OF CHANGES.....	18

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	10 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

1.OBJECTIVE

Process Management is considered a support for managerial evolution in the search for better results, which is why it is highly important for the organization.

Continuous improvement in organizational processes is a fundamental action so that the CPFL Energy group can respond adequately to constant market changes, through a method of continuous process improvement, the Process Management Excellence Method - MEG Proc.

This document aims to establish guidelines and rules for the performance of the process office - Business Process Management Office (BPMO) - of the CPFL Energy group. BPMO is responsible for acting in the following activities: updating the CPFL Energy Group's Value Chain, evaluating process maturity, updating and managing the MEG Proc, acting in the CPFL Energy Group's process improvement portfolio and in the Automation Governance of Processes.

2. SCOPE OF APPLICATION

2.1 Company

Applies to all CPFL Energy group companies.

2.2 Area

SBE - Business and Process Excellence Management

3. DEFINITIONS

3.1 General settings


Business Process Management Office - BPMO: area responsible for defining policies, rules and procedures for processes, managing initiatives to improve processes, avoiding conflict, overlap and lack of clarity, and disseminating the process management culture in the CPFL Energy Group.

The Process Management Excellence Method (MEG Proc): CPFL Energy group's methodology, which is based on continuous improvement (PDCA cycle), and consists of assisting business areas in process management, through the execution of process improvement projects.

Automation Governance: establish guidelines and rules for the governance process of process automation through RPA and IPA, as well as their concepts.

Business area: they are the different departments, divisions or segments of a company over which a manager has the authority to perform a specific activity and where the processes are executed.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	11 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

Process Owner: has the function of monitoring the performance of the process to assess whether the indicators are in compliance with the standards. It is responsible for process variations and makes strategic decisions to guarantee its performance in terms of effectiveness and established efficiency.

SIPOC: known as an important tool that summarizes the inputs and outputs, as well as their respective suppliers and customers, thus providing a macro view for people who are not familiar with the process. The acronym SIPOC stands for Suppliers, Inputs, Process, Outputs, and Customers.

Flowchart: illustrative representation of a process, demonstrating its flow of activities and / or tasks.

Value chain: it is a model for structuring the functions developed by the organization to fulfill its mission. The value chain allows the understanding of the macro flow of adding value to the final consumer in order to design, produce, market, deliver and sustain your product or service.

Macroprocess: sets of business processes by which the organization fulfills its mission and the organization's strategic goals.

Processes: they are composed of series of activities that transform inputs into outputs in order to add value to the business. They can be classified according to their functions: enhancers, added value or support.

Potentiating Process: they fulfill roles and responsibilities that guide the functions of adding value and support.


Function Value Aggregation: fulfill roles and responsibilities that create value for the business, which are guided by the empowering functions and supported by the support functions.

Support Process: they fulfill roles and responsibilities that support the performance of value-adding and enhancing functions.

Process Maturity: identifies the process maturity level of the CPFL Energy Group's managements, in order to define action plans for the evolution of their level, generating a process management more suitable for the organization.

Action plan: defines the actions, respective responsible and deadlines for the established objectives, in order to follow the progress with the objective of reaching the best result.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	12 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

4. REFERENCE DOCUMENTS

- 17936: Process Automation Procedure
- 18482: Manual Method of Excellence in Process Management
- Book MEG Proc
- CPFL University BPMN Training

5. RESPONSIBILITIES


Subtitle:

- R (Responsible): responsible for carrying out an activity (the executor);
- A (Approver): who must answer for the activity, the OWNER (only one authority can be assigned per activity);
- C (Consulted): who should be consulted and participate in the decision or activity at the moment it is performed;
- I (Informed): who should receive information that an activity has been performed.

5.1 Updating the Value Chain

Execution Order	Activity	SBE - Business and Process Excellence Management Process Team	SBE - Business and Process Excellence Management Quality management	Business Area	Process owner
1	Develop macroprocess, key processes, SIPOC, flowchart and normative documents	C	I	R	A
2	Update macroprocess, key processes, SIPOC, flowchart and normative documents	C	I	R	A
3	Validate updating of macroprocesses, key processes, SIPOC, flowchart and normative documents	A	A	R	A
4	Submit updated documents to Process Team	I		R	I
5	Update and validate prepared material	R		C	C
6	Update the document repository	R	C	C	C

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	13 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

5.2 Process Maturity Assessment

Execution Order	Activity	SBE - Business and Process Excellence Management Process Team	Business Area
1	Structure and update the process maturity assessment questionnaire	R	
2	Request completion of the process maturity assessment questionnaire	R	I
3	Answer process maturity assessment questionnaire	C/I	R
5	Establish the maturity level of the business area according to the methodology	R	I
6	Develop an action plan to evolve the process maturity level	R	C/A
7	Approve action plan with management	R	A
8	Execute the action plan	I	R
9	Monitor action plan	R	C/A

6. BASIC RULES

6.1 Process Improvement Portfolio Management

The flow of management of the process improvement portfolio can be seen in Figure 1.

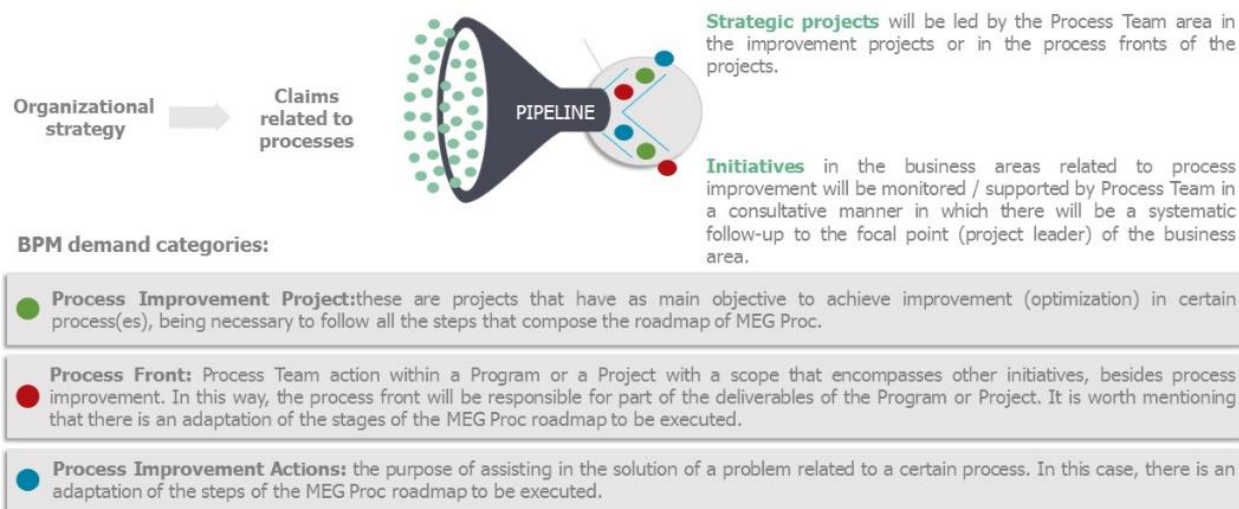



Figure 1 - Big Picture BPM

After the entry of a process improvement demand, the BPM team will assess the need of the business area and will classify it in:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	14 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

- **Strategic Projects** will be led by the BPM team.

• **Initiatives** business areas related to process improvement will be monitored / supported by the BPM team in a consultative manner in which there will be a systematic monitoring to the focal point (project leader) of the business area.

Then, the demand will be classified among:

• **Process Improvement Project:** these are projects whose main objective is to improve (optimize) certain process (s), and it is necessary to follow all the steps that make up the MEG Proc roadmap.

• **Front of Processes:** BPM's performance within a Program / Project with a scope that encompasses other initiatives, in addition to process improvement. In this way, the front of processes will be responsible for part of the deliverables of the Program / Project. It is worth mentioning that the MEG Proc roadmap steps are being adapted.

• **Process Improvement Actions:** purpose of helping to solve a problem related to a certain process. In this case, there is an adaptation of the MEG Proc roadmap steps to be performed.

6.2 Updating the Value Chain


Its objective is to establish the rules for updating the CPFL Energy Group's Value Chain. When there are changes in the information available in the process repository - macroprocesses, key process, SIPOC and process normative - it will be necessary for the business area to inform the Process Office (BPMO) so that the necessary updates are made.

It is worth mentioning that the Process team will evaluate the documents received from the business area, being necessary, obligatorily, the unfolding of the Value Chain through the definition of macroprocesses and their key processes. In addition, the documents must meet the evaluated criteria, which are:

- Value Chain Deployment: macroprocess and processes in the standard template;
- SIPOCs of the processes in the standard template;
- Flowchart of the process must be done using the Bizagi® tool and respect the BPMN notation used by the CPFL Energy group. For details on the rating, access the BPMN Notation Guide available on the BPMO Sharepoint and / or the training available on the CPFL University website.
- Number of current regulations for the process.

In case it is necessary to adjust the documents sent by the business area, the Process team will contact you requesting the necessary corrections. After the

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	15 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

documents are sent and validated, the Process team will have 20 working days to complete the updates in the process repository.

6.3 Process Maturity Assessment

It aims to evaluate and guide the development of best practices in management by processes, considering the evolutionary levels of management.


In order to measure the maturity in the business area, a questionnaire will be applied annually with the CPFL Group managements in order to diagnose the current maturity level and present possible action plans so that there is an evolution to the next level. The monitoring of actions, recommended by the process team together with the business area, will be performed on a quarterly basis in order to resolve any doubts and verify the evolution of the proposed actions.

The result of the evaluation presents 5 levels of process maturity, which are:

- I. Initial maturity level: poorly organized process management model and activities happen unpredictably.
- II. Repetitive maturity level: the processes already have standards of execution, but without procedures established so far.
- III. Standardized / defined maturity level: the internal routines are already standardized and documented by the managers, in addition to the whole team having already undergone training, which makes its application mandatory.
- IV. Managed maturity level: automation is already part of the day-to-day business, but still in its initial stages. Work standards are established at all levels.
- V. Optimized maturity level: the area enjoys the benefits of having Process Management (BPM) strongly implemented as an important part of both strategic and operational management.

It is worth mentioning that the flowchart of the maturity assessment process is available in the CPFL Value Chain.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	16 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

7.RECORD CONTROL

Identification	Storage and Preservation	Protection (access)	Recovery and use	Retention	Disposition
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)
Macroprocesses and key processes	Process Repository - SharePoint BPM	Process repository available to all employees	Systematics of organizing the records by process improvement project.	Indeterminate period of time, maintained on the network and Sharepoint, with the security of the backup routines of the Company's IT environment	N/A
SIPOC					
Flowchart					
Evaluation questionnaire	SharePoint BPM	Questionnaire available to all CPFL Group managers and process team	Systematic protection by management		

(A) Identification: Registration Name: Example: Minutes of critical analysis meeting by senior management, Quality non-conformities, Preventive Maintenance Control, Customer Visit Report.

(B) Storage and Preservation: location and manner in which it will be stored. Example: Drop-down folder, Software, Network Directory D: \ Reports \ September.


(C) Protection (access): Protection System established for the Registries. Example: Backup and antivirus, Access restriction.

(D) Recovery and use: Records organization system. Example: By date, by month, By customer, By serial number.

(E) Retention: Minimum storage period, defined according to the company's internal practices, legislation. Example: 5 years, 10 years, 2 months.

(F) Provision: Destination given to the record after the specified minimum retention time. Example: Destroy, Delete.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18540	Instrução	1.0	José Roberto Paim Neto	17/12/2020	17 de 18

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento: Governança do Escritório de Processos (BPMO) Governança do Escritório de Processos

8. ANNEXES

Not applicable

9. RECORD OF CHANGES

9.1 Collaborators

Describe the company, the name and the area of the people who participated in the elaboration / consensus of the revision of the latest version of the document.

Recommendation: All areas that have responsibility within the document must participate in the elaboration / consensus and consequently be mentioned in this item.

Company	Area	Name
CPFL Renováveis	Business and Process Excellence Management	Ana Carolina Coelho Machado Testa
CPFL Paulista	Business and Process Excellence Management	Camila Neves Barbosa
CPFL Renováveis	Business and Process Excellence Management	Carlos André Pereira Sicard Cyrino
CPFL Piratininga	Business and Process Excellence Management	Carolina da Silva Barbosa
CPFL Paulista	Business and Process Excellence Management	Maria Victoria Angelini Martini

9.2 Changes

Describe in detail the changes / exclusions made to the document.

Previous version	Previous Version Date	Changes from the Previous Version
Version 0	xx / xx / xxx	Initial release

N.Documento: 18540	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: José Roberto Paim Neto	Data Publicação: 17/12/2020	Página: 18 de 18
-----------------------	-------------------------	----------------	---	--------------------------------	---------------------