 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

Sumário

1.	OBJETIVO	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5.	RESPONSABILIDADES	3
6.	REGRAS BÁSICAS.....	4
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	7
8.	ANEXOS	8
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	10

1. OBJETIVO

Esta norma fixa as regras e procedimentos que devem ser adotados para a utilização de recursos computacionais.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Esta norma é aplicável à CPFL Energia e a todas as suas controladas diretas ("Grupo CPFL").¹

2.2. Área

Todas as áreas da CPFL Energia.


3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:

CENTRAL SERVIÇOS COMPARTILHADOS: canal único de atendimento de todas as solicitações

¹ Exclui-se do âmbito de aplicação as sociedades Energética Barra Grande S.A. (Baesa), Campos Novos Energia S.A. (Enercan), Companhia Energética do Rio das Antas (Ceran), Foz do Chapecó S.A., Chapecoense Geração S.A. e Centrais Elétricas da Paraíba S.A. (Epasa).

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	1 de 10

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

registradas pelos usuários das empresas do Grupo CPFL;

TI: Tecnologia da Informação

FERRAMENTA DE ITSM: Ferramenta utilizada para registro de chamados e dos ativos;

GED: Sigla de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, que define o repositório oficial do acervo de documentação e que também é utilizado pelas áreas para referenciar os documentos publicados por meio da associação de um número e/ou título de publicação;

LICENÇA DE USO – direito de uso de um determinado software, válida somente com Nota Fiscal emitida em nome da CPFL.

PORTAL DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS: Ferramenta para registro de solicitações de TI, disponível através do portal MULTI;

RECURSO COMPUTACIONAL: É todo hardware. Microinformática: microcomputadores, monitores, notebooks, totens. Periféricos: teclado, mouse, trava de segurança, headset (fone de ouvido), fontes de energia etc. Mobilidade: smartphones, Iphones, tablets, modems 4G, tokens. Impressão: impressoras, scanners, e outros equipamentos de informática e softwares administrados pela Diretoria de Tecnologia de Informação.

SOFTWARES PADRÃO: softwares previamente homologados e licenciados pelo Diretoria de Tecnologia de Informação e que são pré-instalados em todos os equipamentos, microcomputadores, notebooks.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA


Internos

Código de Conduta Ética de Colaboradores(as);
14369 - Diretrizes de Segurança da Informação;
3495 - Aquisição Centralizada;
3496 - Aquisição Descentralizada;
17055 - Medidas Disciplinares e Ressarcimento de Danos;
17762 – Procedimento de Exclusão Permanente de Dados para Executivos;
11741 - Norma de Utilização de Telefonia Móvel.

Externos

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

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	2 de 10

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Colaborador

O colaborador é responsável pela utilização, movimentação, conservação e guarda dos recursos computacionais que são disponibilizados para a suas atividades/função diárias.

Preencher adequadamente os chamados no Portal de Serviços Compartilhados solicitando o acesso necessário para a execução de suas atividades/funções diárias.

Passar todas as informações necessárias solicitadas pelos atendentes quando em contato com a Central de Serviços Compartilhados.

5.2 Superior Imediato e Gestor de Contratos de Terceiros

Tem como responsabilidade avaliar as solicitações e aprovar ou reprovar os recursos computacionais formalmente através do Portal de Serviços Compartilhados.

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

No desligamento de colaboradores e/ou encerramento de contratos de prestadores de serviços, o superior tem a responsabilidade de devolução dos recursos computacionais para a Diretoria de TI. É proibida a retenção dos equipamentos da TI no departamento de colaboradores desligados.

Cabe também ao Gestor de Contratos de Terceiros solicitar a exclusão dos acessos do usuário 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 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 colaboradores.


5.4 Recursos Humanos

Manter atualizado o cadastro dos funcionários quanto às movimentações do quadro de pessoal (transferências, desligamentos e admissões, afastamentos, férias e licenças de diversas naturezas).

É responsabilidade do Recursos Humanos – Recrutamento & Seleção realizar a abertura dos chamados no Portal de Serviços Compartilhados para solicitações dos recursos computacionais de acordo com as necessidades do novo colaborador.

Informar os desligamentos de colaboradores com vínculo empregatício com as empresas do grupo CPFL Energia para a exclusão dos acessos destes colaboradores nos sistemas de TI.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	3 de 10

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

6. REGRAS BÁSICAS

Os critérios para a utilização de recursos computacionais no Grupo CPFL levam em consideração as seguintes regras:

Cadastro de Equipamentos

Todos os equipamentos de microinformática: microcomputadores, monitores, notebooks administrados pela Diretoria de Tecnologia da Informação, devem ser cadastrados na ferramenta ITSM a partir do recebimento e dados das respectivas NFs e devidamente identificado através de uma etiqueta com número patrimônio do cadastro.

Movimentação Física de Equipamentos

Toda e qualquer movimentação física ou de colaborador responsável pelo equipamento deve ser devidamente informada para a Diretoria de Tecnologia da Informação, através do Portal de Serviços Compartilhados, para que o cadastro e controle permaneçam atualizados.

Caso em que o colaborador é transferido de área e/ou empresa, permanece com o mesmo equipamento. Exceto em situações na qual o equipamento tenha configuração específica para execução da atividade daquela área e/ou dual-vídeo, estes permanecem no departamento atual. A área de origem se houver a reposição da vaga deverá abrir chamado solicitando outro equipamento.

Políticas, Normas e Procedimentos

É de responsabilidade de cada colaborador a conservação e o cuidado na utilização dos recursos computacionais a ele disponibilizados, usando-os de acordo com os critérios definidos nas Políticas, Normas e Procedimentos estabelecidos no Grupo CPFL. As políticas, normas e procedimentos publicados pela Diretoria de Tecnologia da Informação, são encontrados no GED na área de aplicação "Tecnologia da Informação", e devem ser do conhecimento de todos os colaboradores que utilizam recursos computacionais.

Problemas, Defeitos, Atualização e Substituição de Componentes, Suporte Técnico


Todo e qualquer problema ou defeito identificado em equipamentos de propriedade da CPFL, deve ser reportado a TI através da Central de Serviços Compartilhados poderá ser acessada da seguinte forma:

- 8002 (Sede Campinas)
- 922-8002 (demais localidades)
- (19) 3756-8002 (acesso externo)
- 0800 802 8002 (acesso externo gratuito)

O atendente realizará o suporte técnico denominado "1º Nível de Atendimento". Caso o problema não possa ser resolvido pelo analista, este registrará um chamado que será encaminhado à equipe de suporte local (*Field*) para avaliação, encaminhamento ou atendimento da solicitação (problemas de software, aplicativo ou configuração).

Toda a manutenção nos equipamentos de propriedade do Grupo CPFL será realizada somente pela equipe técnica da Diretoria de Tecnologia de Informação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	4 de 10

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

Para os casos que envolvam equipamentos de colaboradores com os cargos de Presidentes, Vice-Presidentes e Diretores deve ser seguido os procedimentos conforme descritos na norma GED 17762.

Somente os softwares considerados padrão e devidamente homologados pela CPFL têm garantia de suporte técnico.

Softwares específicos não administrados pela TI não terão o suporte via Central de Atendimento de TI.

Desligamento de Colaborador e Mão de Obra Contratada

Na ocorrência de desligamento do colaborador ou Terceiro, o responsável pelo ato do desligamento deverá impedir imediatamente o acesso físico e lógico a qualquer recurso computacional de informática (notebook, desktop, smartphone etc.). Deverá registrar um chamado no Portal de Serviços Compartilhados – Tecnologia da Informação - Movimentação de Equipamentos informando a devolução dos equipamentos para a TI de ex-colaborador e/ou prestadores de serviços.

Equipamentos Computacionais

No ato do recebimento dos equipamentos, o colaborador deverá ter ciência das Normas e boas práticas de uso, para isso, será entregue um Protocolo de Recebimento que contém os dados de identificação do equipamento.

Em caso de furto ou roubo de equipamentos computacionais, o colaborador deverá registrar imediatamente o devido Boletim de Ocorrência, deverá também incluir no Boletim o número do ativo e informar que se tratava de um equipamento da CPFL Energia.

Também deverá registrar um chamado na Central de Atendimento de TI (0800 802 8002), informando sobre o sinistro. A Diretoria de Tecnologia da Informação realizará os procedimentos necessários para garantir a segurança das informações.

Notebooks


O kit do notebook é composto pelos seguintes itens:

- Notebook;
- Fonte de energia;
- Mouse com fio;
- Mochila ou maleta;
- Cabo de segurança.

O transporte dos notebooks de propriedade da CPFL, obrigatoriamente deverá ser feito em maletas ou mochilas específicas, observando-se os seguintes critérios:

- a) Transporte em veículos da frota CPFL ou particulares, obrigatoriamente, a maleta ou mochila com o notebook deve ficar no porta-malas;
- b) Evitar o uso do notebook em locais públicos. E nunca o deixar em locais desprotegido.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	5 de 10

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

Headset

O headset será entregue junto ao kit do notebook apenas para os novos colaboradores.

Periféricos

A solicitação de periféricos (mouse, teclado, headset, cabos adaptadores, entre outros) poderá ser realizada através da fermenta de ITSM após 12 meses da última disponibilização, passará pela análise da Gerência de Sustentação de TI. No ato da entrega do novo periférico o item defeituoso deverá ser devolvido para descarte ecológico.

Monitores

A utilização dos monitores se aplica nas seguintes situações:

- Monitor 19" adicional: atividades que justifiquem necessidade dual-vídeo, justificativa será avaliada tecnicamente por TI e passará por validação orçamentária;
- Monitor 23": para atividades técnicas de departamentos específicos, tais como: Engenharia e Projetos & Obras, justificativa será avaliada tecnicamente por TI e passará por validação orçamentária;
- Monitor 27": somente para os Centros de Operações – ADMS.
- Restringe-se somente 01 monitor adicional por colaborador;

Uso de monitores em Home Office: É permitido exclusivamente para colaboradores com contrato de teletrabalho. O transporte deste equipamento deve ser previamente alinhado com a Diretoria de Tecnologia da Informação, o monitor adicional não deve ser transportado para uso durante o trabalho em modelo híbrido.

Mouse e Teclado Sem Fio

Não são itens disponibilizados pela Diretoria de TI, exceções serão analisadas individualmente.


Desktops

O kit do desktop é composto itens:

- Microcomputador;
- Monitor;
- Mouse e teclado com fio.

Mobilidade (Smartphones, Tablets, Modens 4G)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	6 de 10

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

São solicitados através de abertura de chamado no Portal de Serviços Compartilhados, e disponibilizados mediante à aprovação do superior imediato.

A normas de utilização de mobilidade estão descritas na GED 11741 - Norma de Utilização de Telefonia Móvel.

Recursos de Impressão

Nos locais onde houver equipamentos corporativos, deve-se optar pela utilização de impressoras e multifuncionais laser monocromáticos.

O uso de impressão colorida é restrito. Para liberação é necessário solicitar através do Portal de Serviços Compartilhados sendo necessária a aprovação do Diretor da área solicitante.

Aquisição de Recursos Computacionais

As aquisições de recursos computacionais devem ser solicitadas à Diretoria de Tecnologia da Informação, através do Portal de Serviços Compartilhados, e seguir as regras estabelecidas por esta Diretoria. Este processo deve também atender as regras estabelecidas nas Normas publicadas pelo Departamento de Compras para Aquisição Centralizada (GED 3495) e Aquisição Descentralizada (GED 3496).

Cabe a Diretoria de Tecnologia da Informação avaliar se as especificações técnicas atendem ao padrão atual de mercado, para a aquisição de equipamentos de informática. É responsabilidade dessa Diretoria, se necessário, atualizar ou elaborar uma nova especificação técnica para que seja utilizada para a aquisição.

Permissão de Administrador


O perfil de administrador local nos equipamentos de microinformática (notebook e desktops) é restrito aos analistas de TI que administram o ambiente. As exceções serão analisadas pela equipe segurança da informação.

Considerações Finais

Quando identificado o não cumprimento às regras aqui definidas por colaboradores e/ou contratados prestadores de serviços serão comunicados os gestores das áreas envolvidas.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Protocolo de Recebimento	Sistema CRM Dynamics	Backup	Por número de solicitação	Indeterminado	Não Aplicável
N.Documento: 4747	Categoria: Tático	Versão: 23.0	Aprovado por: Raphael Basseto	Data Publicação: 30/10/2023	Página: 7 de 10

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

8. ANEXOS

ANEXO I - Protocolo de Recebimento – Equipamento de Informática

Cópia Não Controlada

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	8 de 10

Protocolo de recebimento - Equipamento de informática

Data:		Ocorrência:	
Equipamento		BA	

Eu, _____ Matricula _____,
declaro que estou recebendo nesta data, o _____ acima descrito, com:

- ☐ Maleta
- ☐ Fonte
- ☐ Cabos de alimentação
- ☐ Mouse
- ☐ Trava
- ☐ Adaptador HDMI/VGA
- ☐ Headset

Os requisitos contidos neste documento são os padrões mínimos necessários a serem cumpridos para a adequada utilização e conservação do equipamento e acessórios, bem como responsabilidades do usuário seguem abaixo:

1. Transporte e guarda corretos: O transporte dos notebooks de propriedade da CPFL, obrigatoriamente deve ser feito em maletas ou mochilas específicas, observando-se os seguintes critérios:

- a. Transporte em veículos; obrigatoriamente a maleta/mochila com o notebook deve ficar no porta-malas;
- b. Evitar o uso do notebook em locais públicos, por exemplo: aeroportos, restaurantes, etc.

Caso houver furto ou roubo do equipamento, o colaborador deverá registrar imediatamente o devido Boletim de Ocorrência e reportar à segurança patrimonial e ao departamento de Tecnologia da Informação.


2. Em caso de defeito ou quebra do(s) equipamento(s), deverá ser realizado comunicado a TI através de chamado para devidas tratativas.

3. Todas as ações no equipamento deverão obedecer as Diretrizes de Segurança da Informação, disponíveis através do GED 14369. Terminando os serviços ou no caso de rescisão do contrato de trabalho, devolver o equipamento completo e em perfeito estado de conservação, considerando-se o tempo do uso do mesmo.

4. Responsabilidade individual em devolver o equipamento a TI em caso de desligamento.

Local _____ Data: _____ de _____ de _____.

Assinatura _____

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIDS-GERENCIA SUSTENTAÇÃO TI
	Título do Documento: Utilização de Recursos Computacionais

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIQS	Heliane Pontes Ferreira
Paulista	EIQS	Rafael Fedozzi
RGE	EIDS	Denise Ferreira
Renováveis	EIDS	Andréia Eulália Moreira

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.11	04/04/2012	Atualização do documento; Adequação à Norma "Governança de Documentos Gerenciais"
1.12	27/12/2012	Atualização do documento; Atualização do formulário Protocolo de Recebimento – Equipamento de Informática e Declaração de Propriedade e Cessão de Uso.
1.13	09/03/2015	Atualização do documento; Desligamento de colaborador e mão de obra contratada
1.14	31/08/2017	Atualização do documento
1.11	31/10/2017	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.18	11/06/2019	Atualização do documento: Notebooks
1.19	17/04/2020	Atualização dos itens de Permissão Administrador, Cópia de Dados e Informações e Anexos.
1.20	04/09/2020	Atualização dos itens de Permissão Administrador, Cópia de Dados e Informações e Anexos.
1.21	05/12/2022	Atualização dos Itens: Colaborador, Superior Imediato, Desligamentos de Colaboradores, Equipamentos Computacionais, Notebook Inclusão de novos itens: Monitores, Admissão de colaboradores, desktops, Smartphones e Headset.
1.22	26/12/2022	Atualização dos itens: Headset e demais periféricos e monitor. Remoção do Anexo II. Revisão geral para publicação no Novo GED

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4747	Tático	23.0	Raphael Basseto	30/10/2023	10 de 10