



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso aos Sistemas Boletagem e Maxcom

## 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.....	6
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	6

### 1. OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo descrever as etapas do processo de gerenciamento de acesso lógico dos usuários dos sistemas Boletagem e Maxcom.

### 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 os sistemas Boletagem e Maxcom.

### 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 dos sistemas Boletagem e Maxcom.

**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:
17578	Instrução	1.2	Raphael Basseto	28/02/2023	1 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso aos Sistemas Boletagem e Maxcom

## 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 aos sistemas Boletagem ou Maxcom, 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 dos sistemas Boletagem e Maxcom 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 dos sistemas Boletagem e Maxcom 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:
17578	Instrução	1.2	Raphael Basseto	28/02/2023	2 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso aos Sistemas Boletagem e Maxcom

## 6. REGRAS BÁSICAS

Os sistemas Boletagem e Maxcom possuem um ambiente exclusivo e dedicado, em virtude das informações de Comercialização e Geração 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, re-inicialização, bloqueio/desbloqueio, alteração e criação de perfis dos acessos de seus colaboradores aos sistemas Boletagem e Maxcom.

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 aos sistemas Boletagem e Maxcom 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 aos sistemas Boletagem e Maxcom no Portal de Serviços e deve informar os acessos desejados e a justificativa para o acesso, bem como o nome completo, matrícula, login de rede, e-mail, telefone, cidade, departamento, empresa, área, função 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.

#### 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

Após a aprovação do Superior imediato a solicitação segue para a aprovação do Gestor da Informação que deve analisar o pedido e, identificar possíveis conflitos entre a solicitação e as funções desempenhadas pelo usuário solicitante. Após a análise deve reprovar 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, a área de Tecnologia da Informação deve verificar se constam as informações necessárias para prosseguir o processo.

Caso o chamado não esteja devidamente preenchido, deve rejeitar a solicitação.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17578	Instrução	1.2	Raphael Basseto	28/02/2023	3 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso aos Sistemas Boletagem e Maxcom

Após receber a solicitação aprovada a área de Tecnologia da Informação deve executar a liberação do acesso solicitado.

## 6.2. Solicitação de Exclusão de Acesso

A solicitação de exclusão de acesso aos sistemas Boletagem e Maxcom devem ser formalizadas e comunicadas 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.

## 6.3. Revogação de acesso por não utilizar/acessar os sistemas Boletagem e Maxcom.

Todos os usuários cadastrados nos sistemas Boletagem e Maxcom fazem autenticação pela Rede Corporativa (AD) no servidor da aplicação e a revogação de acesso por não utilizar/acessar o sistema segue as definições do procedimento de Controle de acessos a Rede Corporativa (GED 14665).

## 6.4. 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.

### Desbloqueio

Quando o usuário não se lembrar da senha, e por qualquer motivo seu acesso ao Boletagem ou Maxcom foi 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 aos sistemas Boletagem e Maxcom 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.

## 6.5. Solicitação de Criação / Alteração de Perfil de Acesso

### Usuário Solicitante

Para solicitar a criação ou alteração de um perfil de acesso aos sistemas Boletagem e Maxcom, o usuário solicitante deve informar o nome do perfil/transação e a justificativa para o acesso, bem como o nome completo, matrícula, login de rede, e-mail, telefone, cidade, departamento, empresa, área, função 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.

Deve informar também as restrições de combinações de uso entre as novas transações e as outras já disponíveis, respeitando a regra de segregações de funções.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17578	Instrução	1.2	Raphael Basseto	28/02/2023	4 de 7



**Uso Interno**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso aos Sistemas Boletagem e Maxcom

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

#### **Superior imediato**

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 a área de Tecnologia da Informação.

#### **Tecnologia da Informação**

Ao receber a solicitação, projetar o(s) novo(s) perfil (is) ou as modificações nos existentes.

Quando da ocorrência de situações de segregação de funções nos perfis em criação, estes devem ser subdivididos, evitando assim a criação de perfis com casos de segregação.

Após as devidas análises deve encaminhar para aprovação do Gestor da Informação, assim que aprovado serão criados novos perfis ou modificações nos perfis existentes e a Matriz de Segregação de Funções deve ser atualizada.

#### **Gestor da Informação**

Ao receber a solicitação, o Gestor da Informação deve analisar o pedido, identificando possíveis conflitos de segregação de funções, após análise deve reprovar ou aprovar a solicitação.

### **6.6. 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.

#### **Tecnologia da Informação**

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.

### **6.7. 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, 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:
17578	Instrução	1.2	Raphael Basseto	28/02/2023	5 de 7



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia da Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso aos Sistemas Boletagem e Maxcom

## 6.8. Revisão Periódica

Para os sistemas Boletagem e Maxcom a Diretoria de Tecnologia da Informação deverá comunicar, trimestralmente, 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 tal fato ao respectivo diretor da área envolvida.

Persistindo a situação, caberá à Diretoria de Tecnologia da Informação, bloquear o acesso do respectivo responsável indicado ao ambiente de rede, passados 15 dias do reporte ao Diretor.

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

## 6.9. Parâmetros de configuração de acesso dos Sistemas Boletagem e Maxcom.

Todos os usuários cadastrados nos sistemas fazem autenticação pela Rede Corporativa para acessar o servidor de aplicação e obedecem a política de senha da Rede Corporativa conforme GED 14665.

## 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

## 8. ANEXOS

Não aplicável.

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIQS	Rafael Fedozzi
Piratinga	EIDN	Rafael Lagranha

### 9.2. Alterações

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17578	Instrução	1.2	Raphael Basseto	28/02/2023	6 de 7



Tipo de Documento: **Procedimento**  
Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
Título do Documento: **Procedimento de Controle de Acesso aos Sistemas Boletagem e Maxcom**

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	27/09/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.1	30/05/2019	Revisão do item 6.9. Parâmetros de configuração de acesso