

Sumário

1.	OBJETIVO	2
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	2
3.	DEFINIÇÕES	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	4
5.	RESPONSABILIDADES.....	4
6.	REGRAS BÁSICAS	6
7.	CONTROLE DE REGISTROS	15
8.	ANEXOS.....	16
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	18

1. OBJETIVO

O objetivo do processo de Gerenciamento de Eventos é monitorar e gerar alertas ou notificações de um Serviço de TI ou item de Configuração considerados relevantes para os processos de gerenciamento de serviços e operações de TI, estes auxiliam em uma identificação mais rápida para cumprimento dos SLA acordados.

Objetivos específicos incluem:

- **Manter, inserir ou excluir** os itens de TI e serviços nas ferramentas que fazem a monitoração dos mesmos, para que ambos permaneçam atualizados e em funcionamento;
- **Aumentar a satisfação** dos usuários finais, através da detecção sistêmica desses eventos, onde na maior parte, é sinalizado antes que uma reclamação formal das partes interessadas que fazem uso do sistema ou dos itens e serviços em questão.
- Garantir que todos os itens de configuração e serviços de TI sejam **rastreados e com precisão**, bem como categorizados de forma que priorize de acordo com o tamanho, impacto aos negócios e a serviços relacionados, para que sejam tomadas decisões corretas.
- Possuir **log de eventos para consulta e análise** para auxiliar em casos recorrentes, críticos, e falso positivos para gerar manutenção e atualização dos critérios quando necessário.
- Definir **critérios, regras, papéis e responsabilidades**.
- **Ajudar a designar os eventos** de forma correta aos Centro de Operações quando se tratam de exceções dos critérios estabelecidos pelo cliente, tornando estes consequentemente, um incidente, problema ou mudança.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. EMPRESA

Todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

2.2. ÁREA

EI – Diretoria de Tecnologia de Informação.

3. DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA/ANS)	É o nível mínimo de qualidade, estabelecido para cada serviço prestado
ATIVOS	Hardwares ou softwares de TI considerados bens patrimoniais da companhia. Servidor, Licença, desktops, etc.
CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICEDESK, NOC, SOC)	Função definida na ITIL Versão 3. É o ponto único de contato para os usuários de TI. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível. Pode ser atribuído ao SERVICE

	DESK, NOC, SOC e áreas que possuem níveis e centralização de atendimento de serviços e operações de TI.
CI – ITEM DE CONFIGURAÇÃO	Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
CRM DYNAMICS	Atual Sistema de Gestão de Serviços de TI da CPFL. Utilizado para gestão de mudanças, problemas, incidentes e solicitações
DASHBOARD	Painel de Interface Gráfica que mostra em forma visível os serviços de TI e Operações que estão em Produção e Monitoradas
DISPONIBILIDADE	O estado em que o referido serviço encontra-se cumprindo o objetivo a que se destina
FERRAMENTAS DE MONITORAÇÃO DE EVENTOS	O Sistema onde os eventos são controlados e monitorados, estes são tratados e podem se tornar incidentes, problemas, etc, serão registrados para controle e mensuração.
INCIDENTE	Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
JOB	O JOB é uma forma de auxiliar na manutenção com tarefas que devem ser executadas diversas vezes iguais e repetitivas e são realizados de forma automatizada, não necessitando de um trabalho humano.
METAS DE DESEMPENHO (KPI)	São os objetivos de melhoria na qualidade dos serviços prestados ao longo do tempo
MUDANÇA - REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)	Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços.
OCORRÊNCIA	Outro termo relacionado a “Chamado” e “Ticket” – Pode ser um incidente ou uma solicitação
URGÊNCIA	A ordem de solução dos incidentes de uma mesma severidade.
PROBLEMA	Causa real ou potencial de um ou mais incidentes.
SEVERIDADE	Nível no qual define o quão impactante um incidente ou problema pode ser no ambiente. Classificado baseado no impacto e urgência.
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	Uma Solicitação é qualquer necessidade não associada a um incidente prevista num catálogo para prestação dos Serviços contratados
SOLUÇÃO	Uma solução (temporária ou não) foi implantada e encaminhada para o usuário confirmar a recuperação do serviço.
SOLUÇÃO ALTERNATIVA - WORKAROUND	Solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual ainda não está disponível uma resolução completa.

	Algumas soluções de contorno/alternativa reduzem a probabilidade de incidentes.
SOLARWINDS	O SolarWinds Network Performance Monitor é um software de monitoramento de rede avançado e econômico que permite detectar, diagnosticar e resolver eventos.
ZABBIX	O Zabbix é uma ferramenta de monitoramento de redes, servidores e serviços, pensada para monitorar a disponibilidade, experiência de usuário e qualidade.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Frameworks externos:

- COBIT 2019 – ISACA
- ITIL 4 – Axelos
- ITIL V3- Axelos

Clique aqui para Instrução detalhada do processo.

Processo de Incidente e Solicitação: [EIGV - c. Gestão de Incidentes - Todos os Documentos \(sharepoint.com\)](#)

Processo de Mudança: [EIGV - b. Gestão de Mudanças - Todos os Documentos \(sharepoint.com\)](#)

Processo de Problemas: [EIGV - a. Gestão de Problemas - Todos os Documentos \(sharepoint.com\)](#)

5. RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES
GERENTE DE OPERAÇÕES E EVENTOS (SERVIÇOS DE TI)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsável pelo ciclo de vida do processo como um todo, inclusive sobre a gestão das ferramentas de monitoração e manutenção das mesmas. ▪ Implantar melhorias e acompanhamento de assertividade. ▪ Cobrar áreas em caso de má performance ou gestão dos eventos e operações. ▪ Garantir Classificação e Priorização adequada dos eventos. ▪ Avaliar registro de Dados no ITSM buscando garantir acuracidade das informações. ▪ Elaborar e implantar Indicadores que permitam controle de performance dos eventos e operações com relação aos eventos e SLAs. ▪ Criar e apresentar relatórios gerenciais com relação a performance do processo. ▪ Participar do comitê de problemas e mudanças quando necessário, gerando e coletando inputs com relação aos incidentes críticos. ▪ Avaliar entrega de SLAs. ▪ Auditar o processo, garantindo conformidade. ▪ Participar do Comitê de problemas para acompanhar o andamento de investigações críticas e comparar com a assertividade e eficiência dos eventos relacionados.

SERVICE DESK	<ul style="list-style-type: none"> Recebe ligações e acionamentos de possíveis eventos de falhas em serviços da TI, chamados de Crise; Contato com NOC e SOC para uma análise mais criteriosa; Centraliza informações e acompanha volumetria de reclamações;
ANALISTA NOC ANALISTA SOC	<ul style="list-style-type: none"> Equipe que acompanha os dashboards e painéis de eventos das ferramentas de monitoração; Responsável por reunir informações, e intervir em casos de eventos de atenção e informativo; Documenta os eventos, e em casos de incidentes, abre, aciona, e sinaliza Operação e Especialistas. Abertura de ocorrências e solicitações, bem como incidentes, quando necessário, através dos eventos detectados.
GOVERNANÇA DE TI	<ul style="list-style-type: none"> Participar do Comitê de problemas para acompanhar o andamento de investigações críticas e comparar com a assertividade e eficiência dos eventos relacionados. Auditar o processo e a conformidade com os padrões estabelecidos
N2/N3 – ESPECIALISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Revisar e assumir os incidentes e solicitações direcionados ao seu grupo de atuação. Executar investigação e diagnóstico detalhado nos incidentes e solicitações. Conhecer e atuar conforme níveis de serviço contratuais (SLA's). Solucionar incidentes relacionados ao seu escopo de atuação. Iniciar as solicitações de mudanças (RDM) necessárias para solucionar incidentes, quando necessário. Registrar todas as ações executadas no registro do incidente. Prover informações sobre os status dos incidentes, utilizando-se da ferramenta de gestão de incidentes. Contribuem com as informações da base de conhecimento. Se relacionam com fornecedores. Fechar os incidentes que tiverem sido resolvidos. Abrir Problemas para investigação de Causa Raiz e solução definitiva sempre que aplicável. Responsável por receber e tratar solicitações referente, inserção, remoção e atualização dos itens de configuração e serviços de TI dentro das ferramentas de monitoramento. (Colaborador do setor de Observabilidade focado na Gestão das Ferramentas) Inserem criticidade, e categorização no geral dos novos eventos, de acordo com solicitação do cliente. (Colaborador do setor de Observabilidade focado na Gestão das Ferramentas)

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. ESCOPO

As seguintes atividades estão explicitamente incluídas no processo:

1. Monitoração e Detecção de Eventos;
2. Notificação do Evento;
3. Priorização de Evento;
4. Filtro do Tipo do Evento;
5. Reação ao Evento e Respostas Automáticas;
6. Designação do Evento;
7. Escalonamento Hierárquico e/ou Técnico;
8. Documentação e Comunicação;
9. Atualização, criação e remoção de itens de monitoramento;
10. Gestão da Performance de Eventos e seus Indicadores de Negócio;
11. Consultar e atualizar Base de Conhecimento.

6.2. ORIGEM, DETECÇÃO E REGISTRO

6.2.1. FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO

Os eventos são notificados através das ferramentas de monitoração.

Atualmente temos oito sistemas mapeados, alguns deles totalmente voltado para o monitoramento da TI e Itens de Configuração, já outros, além de possuir funções de negócio, também disparam alertas em resposta a possíveis eventos.

- Azure Sentinel - SIEM
- Dynatrace
- Grafana
- SAP
- Senha Segura
- Solarwinds
- TWS – tivoli workload scheduler
- Zabbix

Para maiores detalhes e contato com pontos focais das ferramentas, consultar o anexo 8.2.

6.2.2. Todos os itens de configuração, ativos e serviços de TI devem ser cadastrados e monitorados nas ferramentas descritas acima. Para isso os clientes devem abrir via solicitação via CRM Dynamics (<http://portalmulti.cpfl.com.br/sites/servicos-corporativos/tecnologia-da-informacao/Pages/default.aspx>) para incluir novos itens, estas solicitações são tratadas e executadas por especialistas, alocados na equipe de Observabilidade dentro do departamento.

6.2.3. Para remoção de itens e serviços TI do monitoramento nas ferramentas mencionadas, quando necessário, os clientes devem abrir solicitação via CRM Dynamics (<http://portalmulti.cpfl.com.br/sites/servicos-corporativos/tecnologia-da-informacao/Pages/default.aspx>) para remoção de itens, estas solicitações são tratadas e executadas por especialistas, alocados na equipe de Observabilidade dentro do departamento.

6.2.4. Conforme descrito acima, no momento da construção desta versão do processo de Gestão de Evento, foram mapeadas, oito ferramentas, que monitoram e/ou geram alertas para análise e tratativa das Operações, contudo, nas atualizações do documento, estas serão revisitadas e novas serão adicionadas ou removidas caso necessário.

6.2.5. Todos os eventos quando detectados são filtrados de acordo com suas informações e classificação, seja ele, informativo, atenção e exceção, os quais serão abordados no capítulo 6.4 a seguir. As informações relevantes relacionadas à natureza do evento devem ser arquivadas nas ferramentas para que um registro histórico completo seja mantido, como por exemplo: item ou serviço de TI que este se remete, tipo do alerta, data de início, descrição do item, entre outros. Esses logs ajudam em trabalhos proativos e de análises em falhas existentes, principalmente quando se torna uma outra ocorrência. Neste caso quanto mais informações de análise melhor para a equipe técnica/especialistas atuarem.

6.2.6. Os Eventos independente do fluxo seguido dentro do processo, precisam ser revisados e finalizados. É muito importante que estas resoluções sejam trabalhadas também como lições aprendidas, contribuindo ainda mais com a base de conhecimento.

6.3. OCORRÊNCIA DOS EVENTOS

No ciclo de Desenho do serviço é necessário definir quais eventos precisam ser monitorados. Para isto, definir quais quais IC/Componentes do Serviço terão seus eventos monitorados.

No ciclo de Operação atualizar a relação de eventos que precisam ser monitorados de acordo com histórico de incidentes que possam comprometer a operação normal do serviço, inclusive na sua interação com outros serviços da TI. Exemplos: Alteração da política de segurança, mudanças ocorridas após o ciclo de Desenho.

6.4. TIPOS DE EVENTOS

Os eventos podem ser divididos em três tipos:

EVENTO	DESCRIÇÃO
INFORMATIVO	<ul style="list-style-type: none">▪ Indicam uma Operação Normal.▪ Fornecem dados para tomada de decisão▪ Exemplos: Um job programado foi concluído.
ATENÇÃO/AVISO	<ul style="list-style-type: none">▪ Indicam uma Operação Não Usual.▪ A situação requer uma monitoração mais precisa.▪ Exemplos: O Uso do HD esta a 5% a mais do que o ideal; O tempo de transação foi 10% maior que o normal.

EXCEÇÃO

- Indicam uma Operação Fora dos Limites aceitáveis.
- Requer ações de acompanhamento e tratamento.
- Exemplos: Serviço ou Funcionalidade Indisponível; Uso de CPU acima do aceitável, causando lentidão.

6.5. IMPACTO

Como visto no quadro acima, os eventos que evidenciam impacto ao negócio, são os eventos de exceção, estes que muitas das vezes geram os incidentes e incidentes críticos e remete a funcionalidades com performance comprometendo os serviços, ou até mesmo indisponibilidade dos serviços, o que é mais grave ainda. Conforme a classificação da CPFL, temos os níveis de impacto que podem gerar:

- **CORPORATIVO - 1:** Perda total do serviço afetado, pode causar uma significativa perda financeira e/ou reputação de mercado, risco à vida/membros dos usuários ou exposição legal da **CPFL**. Todos ou a maioria dos usuários são afetados em uma ou mais instalações da **CPFL**.
- **SITE/DEPARTAMENTO - 2:** Efeito considerável sobre a capacidade da **CPFL** para realizar negócios. Grupo de usuários são afetados (sites ou departamentos).
- **ALGUNS USUÁRIOS - 3:** Nenhum impacto sobre as operações do negócio da **CPFL**. Afeta múltiplos usuários.
- **ÚNICO USUÁRIO - 4:** Nenhum impacto sobre as operações do negócio da **CPFL**. Afeta um único usuário.

6.6. URGÊNCIA

Refere-se ao grau de importância que necessita ser considerado no tempo de resolução de incidentes que impactam na capacidade da CPFL realizar seus negócios. A urgência é classificada em:

- **CRÍTICA, 1:** Perdas ou exposições imediatas, sem solução de contorno disponível;
- **ALTA, 2:** Perdas ou exposições iminente ou imediatas, com soluções de contorno disponíveis;
- **MÉDIA, 3:** Sem perdas ou exposições, um ou vários usuários afetados;
- **BAIXA, 4:** Sem perdas ou exposições, inconveniência para o usuário.

6.7. FILTRO DOS EVENTOS

Discriminar quais eventos serão notificados e quais serão ignorados, conforme critérios do cliente e seguindo as melhores práticas de gestão de eventos ITIL, vide quadro do item 6.4.

Analisar em cada item de configuração ou serviço de TI, sob o Gerenciamento de Eventos, como será realizado o filtro de eventos. Assim, serão discriminados os eventos que serão notificados daqueles que serão ignorados. Este tópico é inserido com os critérios através do cliente. Alguns deles são:

- Item ou Serviço de TI;
- Descrição do Item
- Funcionalidade – Objetivo do Item ou Serviço;
- Funcionamento – Horário;
- Localidade – Cidade/Equipamento ou Não se aplica;
- Criticidade / Impacto / Urgência;
- Critérios de alerta;

6.8. SLA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE EVENTOS

Para garantir agilidade e qualidade no tratamento dos eventos, os times de operações possuem um SLA para realizar análise, e direcionamento nos alertas após a detecção do mesmo, sendo de até 15 minutos para casos de exceção e atenção. O principal objetivo deste nível de serviço é garantir que todos alertas sejam tratados em tempo hábil e promover junto a gestão de incidentes, a maior disponibilidade e integridade dos serviços de TI

6.8.1. TIPOS DE RESPOSTA

Alertas de Atenção geralmente se tornam Solicitações e Exceção se tornam Incidentes após passar pela análise e direcionamento pela equipe de Operações, dependendo do tipo do alerta, este também é acordado com um SLA específico, visando o tempo de tratativa e identificação para direcionamento da falha, vide figura abaixo.

Tipo de Alarme Severidade	% Atendimento	Tempo de Tratativa/Designação
Exceção	90%	<= 15 Minutos
Atenção	90%	<= 15 Minutos
Informativo	Não se Aplica	Não se Aplica

A avaliação desta SLA poderá ser efetuada sobre uma equipe, parceiro, produto, gerência ou qualquer outro filtro desejado pela liderança CPFL.

A SLA para tratar o incidente ou a solicitação será de acordo com seus respectivos processos. Maiores detalhes quanto a tratativa e processo de Gestão de Incidentes, está disponível para consulta o GED 19299 e para Solicitações no GED 19300.

6.9. DIRECIONAR OS EVENTOS

Todos os eventos que geram alerta devem ter um Grupo de Suporte específico e configurado para que seja encaminhado corretamente para equipe que irá atuar.

Para isso as Equipes do NOC e SOC precisam:

- Definir os setores ou pessoas que deverão tomar conhecimento sobre a ocorrência do evento para providências.
- Implementar resposta automática a eventos quando cabível. Ex: scripts para reiniciar processos ou executar jobs.
- Possuir Organogramas e Lista de responsáveis para escalonamento de Incidentes Críticos.

6.10. REAÇÃO AO EVENTO

Conforme mencionado no item 6.4, a reação aos eventos irá depender do seu tipo, e para cada um teremos uma reação com base em suas informações.

- Para casos de **Informativo**, estes serão registrados em log e podem ser utilizados para estudos e melhoria contínua de outros processos.

- Para os de Evento de **Atenção**, alguns possuem resposta automática e alguns interação humana, podendo ou não desencadear outra ocorrência para tratativa.
- Para os casos de **Exceção**, onde temos falhas graves, este evento será analisado na gestão e operações de TI, podendo se tornar um incidente e seguir o processo de gestão de Incidente, e com isso desencadear uma mudança, ou um problema, o qual também como mudanças possuem comitês de controle e um processo para gestão de problemas. Para todos esses casos, os processos mencionados possuem seu próprio tempo de atendimento (acordo de nível de serviço), salientando, que a resposta ao evento de alerta, possui um SLA de até 15 minutos, desde sua detecção, tratamento e direcionamento, que é quando é repassado em forma de ocorrência para o grupo de suporte competente.

6.11. REVISÃO DOS EVENTOS

Todos os eventos precisam ser revisados antes da conclusão do alerta, para garantir que todos já foram acompanhados e receberam ou estão recendo o tratamento de acordo com a reação necessária sobre ele. Com isso, o mesmo pode ser finalizado nos painéis de dashboard e ferramentas de monitoração. Como boa prática, é sugerido inserir informações nos eventos sobre a ocorrência e número dela que foi gerada para tratamento deste evento.

Algumas informações importantes que devem ser inseridas nos alertas antes de encerramento são:

- Breve Descrição da Falha
- Nº da Ocorrência que foi gerada através do alerta
- Equipe que está tratando – Grupo de Suporte
- Informações e Alinhamentos quando há pendências.

Como boa prática na melhoria contínua das ferramentas de monitoração, os times que as utilizam devem extrair logs e trabalhar com os números para garantir a assertividade e eficiência dos itens de configuração e serviços de TI que são monitorados, bem como, garantir que estão sendo acompanhados da maneira correta.

Estas análises também ajudam a cruzar informações com problemas e mudanças, para prevenir que falhas aconteçam novamente e garantir a gestão da performance dos eventos.

6.12. ADIÇÃO/REMOÇÃO DE EVENTO

O Cadastro e Remoção de itens de configuração ou serviços de TI que são monitorados pelas ferramentas, ficam na gestão da equipe de Observabilidade conforme mencionado algumas vezes, e estas ações só são executadas com abertura de solicitação pelos clientes, onde os mesmos são os responsáveis por fornecer todas as categorizações necessárias. Estas solicitações são realizadas no CRM Dynamics, e neste tópico será abordado o modelo.

Vale lembrar que embora tudo seja coberto nas ferramentas de monitoração, é importante existir as análises dos eventos já ocorridos, e entender a necessidade de ajustes e correções destes cadastros para garantir uma monitoração fidedigna e confiável.

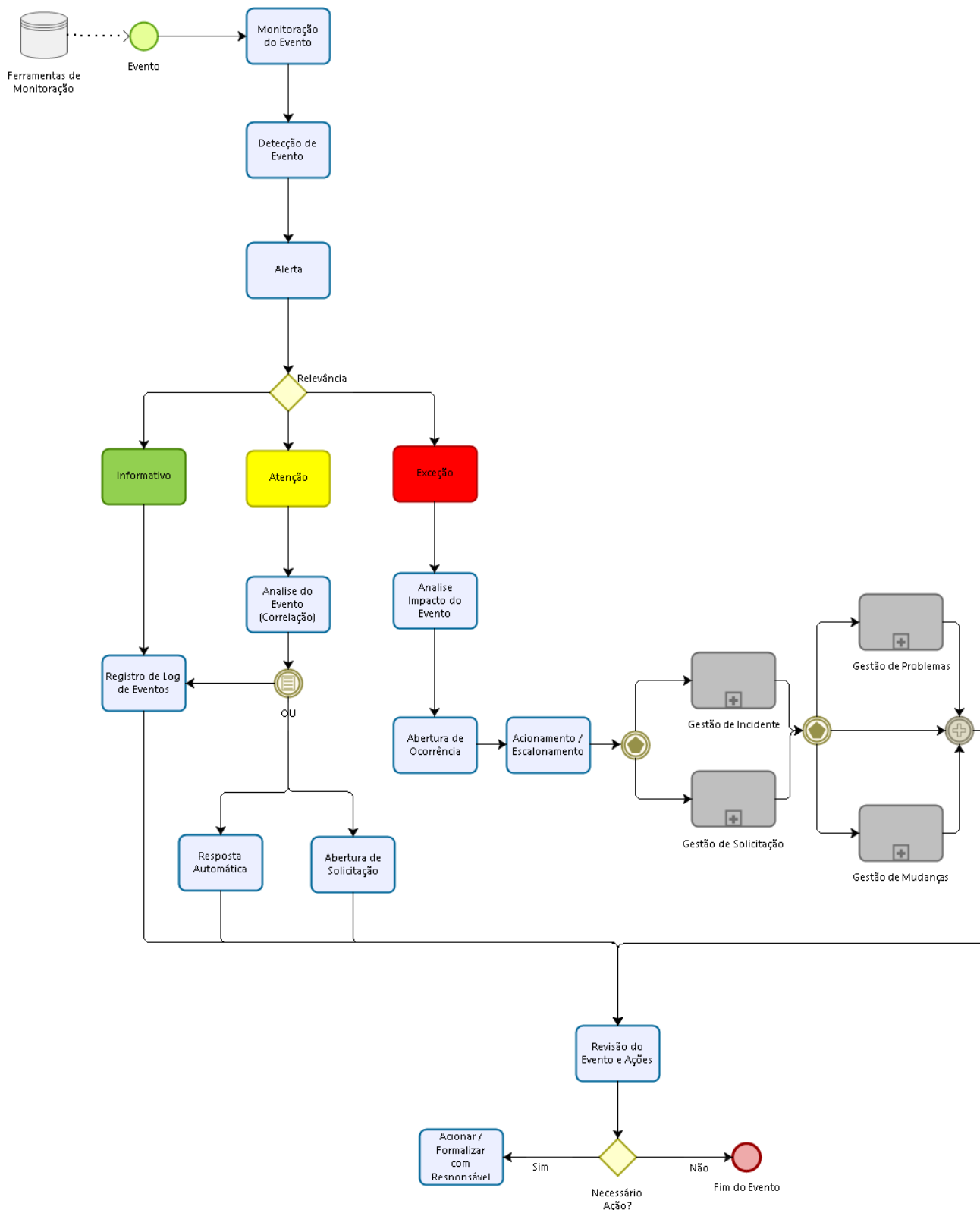
As solicitações de adição e remoção são requisitadas no endereço a seguir via Portal TI da CPFL: <http://portalmulti.cpfl.com.br/sites/servicos-corporativos/tecnologia-da-informacao/Pages/default.aspx>

6.13. MACRO FLUXO

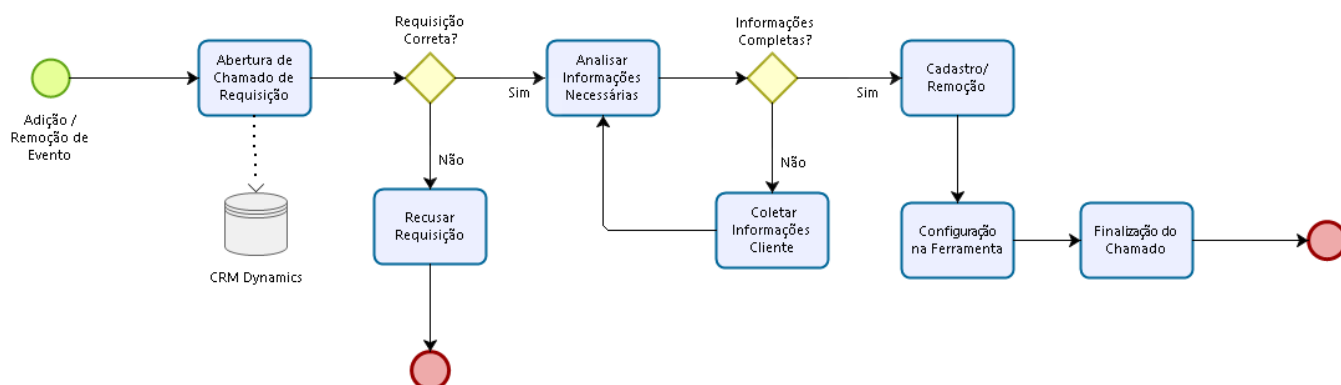
Macrofluxo do processo e fluxo de eventos, e sua manutenção.



6.14. FLUXO DO PROCESSO GESTÃO DE EVENTOS



6.15. FLUXO PARA GESTÃO E MANUTENÇÃO DOS EVENTOS



6.16. INDICADORES DE PERFORMANCE

INDICADOR	OBJETIVO
VELOCIDADE DE DIRECIONAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O quão rápido estamos analisando e direcionando os casos de falha? ▪ Tempo da geração do Alerta com a Data Abertura no CRM Dynamics
% ASSERTIVIDADE DE INCIDENTES GERADOS POR EVENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de incidentes finalizados com ação corretiva.
% FALHAS NÃO IDENTIFICADAS NO MONITORAMENTO DE EVENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quantos incidentes poderiam ser identificados antes de reclamação do cliente. ▪ Possui item cadastrado nas ferramentas ▪ Porque não foi criada ocorrência.
VOLUMETRIA DE INTERAÇÃO HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliar o número de alertas; ▪ Quantidade de eventos tratados por Humano.
EVIDENCIA DE TRATAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acompanhar se todos alertas correlacionados possuem evidências e informações no evento. ▪ Ex: Aberto Incidente nºXXXXX e enviado para tratamento.

6.17. MELHORIA CONTÍNUA

Os indicadores de performance mencionados acima, serão utilizados como base/input para buscar oportunidades de melhoria contínua.

Os dados são avaliados mensalmente, mas ações não necessariamente irão ser identificadas no mesmo período.

O gerente de operações e eventos é o principal responsável por coletar e gerenciar estas oportunidades e transformá-las em realidade.

Estas oportunidades serão gerenciadas na seguinte pasta: [ELGV - h. Melhoria Contínua - Todos os Documentos \(sharepoint.com\)](#)

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Oportunidades de Melhoria	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
ITSM	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar

8. ANEXOS

8.1. MAPA DE RELACIONAMENTO ENTRE PROCESSOS



8.2. LISTA DE SISTEMAS/RESPONSÁVEIS

Sistemas críticos CPFL	Descrição	Área	Link	Responsável
Zabbix	Sistema de Monitoramento de Equipamentos e Serviços de TI	NOC	10.50.1.13: Dashboard (cpfl.com.br)	Ana Eleoterio
Solarwinds	Sistema de Monitoramento de Links	NOC	All Active Alerts	Ana Eleoterio
Grafana	Dashboard com Gráficos e centralizador de eventos de outras ferramentas	NOC	https://dashgrafana.cpfl.com.br/d/dzeGB34nz/home?orgId=1	Ana Eleoterio

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	EIG	Bruno Luis Branco de Araújo
TIVIT (Parceiro)	Governança	Willian Albane
DXC (Parceiro)	Governança	Ana Eleoterio
CPFL Energia	EIS	Leandro Barbosa do Carmo

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	01/12/2022	Criação do documento