



Uso Interno

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Utilização de Acesso à Internet

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	8
8.	ANEXOS.....	9
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	10

1. OBJETIVO

Esta norma tem o objetivo de fixar as regras e procedimentos que devem ser adotados para solicitação de acesso à Internet.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

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

2.2. Área

Todas as áreas da CPFL Energia

3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:

CRM DYNAMICS: Ferramenta utilizada para registro das Ocorrências;

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., Centrais Elétricas da Paraíba S.A. (Epasa) e CPFL Renováveis S.A.



Uso Interno

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Utilização de Acesso à Internet

PORTAL DE SERVIÇOS: Ferramenta para registro de Ocorrências no CRM Dynamics. Acesso através da intranet da CPFL;

USUÁRIO: Nome atribuído à pessoa que executa alguma atividade nos sistemas da CPFL, para a qual tem de ter um ID de identificação.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais documentos e regulamentações relacionados com esta norma:

Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL;
- Norma de Armazenamento de Arquivos e Documentos;
- Norma de Utilização de Recursos Computacionais;
- Norma de Governança de Documentos Gerenciais.

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 Portal de Serviços, solicitando o acesso à Internet necessário para a execução de suas atividades/funções diárias.

5.2 Superior Imediato

Os superiores imediatos são responsáveis pelos acessos à Internet 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 da Internet 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.

Assinar o “Termo De Responsabilidade Para Uso Dos Recursos De Informática Em Regime De Exceção” para liberação do acesso solicitado pelo usuário.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4174	Instrução	1.19	Emerson Cardoso	03/03/2022	2 de 10

Aplicar sanções disciplinares aos colaboradores que não cumprirem a regra desta norma.

5.3 Diretor:

Assinar o “Termo De Responsabilidade Para Uso Dos Recursos De Informática Em Regime De Exceção” para liberação do acesso solicitado pelo usuário.

5.4. 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.

6. REGRAS BÁSICAS

O acesso à Internet é colocado à disposição de todos aqueles que estejam devidamente conectados à rede de dados, com exceção dos colaboradores do Call Center.

O acesso à Internet deve estar relacionado aos processos internos de trabalho sob a responsabilidade funcional do usuário que tiver esse acesso.

Todo acesso é monitorado e registrado pela Diretoria de Tecnologia da Informação, que pode realizar auditorias nos acessos realizados sem comunicação prévia, e encaminhar as informações coletadas à respectiva gerência do usuário que tem esse acesso.

Os sites de Internet, de acordo com a ferramenta “Filtro de Conteúdo” utilizada pela Empresa, são classificados em categorias que são apresentadas no quadro abaixo:

Categorias Proibidas: Sites bloqueados para acesso:

Breve descrição	Categoria
Álcool	Alcohol
Drogas	Drugs
Cigarro	Tobacco
Rádio ou TV Online	Internet Radio/TV
Downloads de mídia	Media Downloads
Compartilhamento de mídia	Media Sharing

Transmissão de mídia	Streaming Media
Jogos de azar	Gambling
Página relacionada sobre jogos de azar	Gambling Related
Jogos	Games
Aplicações interativas da web	Interactive Web Applications
Rede de armazenamento e backup pessoal	Personal Network Storage
Compartilhamento de recursos	Resource Sharing
Software gratuito	Shareware/Freeware
Bate-Papo	Chat
Cartões Postais digitais	Digital Postcards
Mensagens Instantâneas	Instant Messaging
Páginas com Mensagens instantâneas de texto	Messaging
Rede Social Profissional	Professional Networking
E-mail na web	Web Mail
Página de encontros	Web Meetings
Redes sociais de Encontros	Dating/Personals

Sites Pessoais	Personal Pages
Redes Sociais	Social Networking
Conteúdo forte	Extreme
Jogos/ Desenhos animados de violência	Game/Cartoon Violence
Conteúdo macabro	Gruesome Content
Profanação	Profanity
Violência	Violence
Armas	Weapons
Nudez acidental	Incidental Nudity
Nudez	Nudity
Pornografia	Pornography
Traje provocante	Provocative Attire
Material sexual	Sexual Materials
Fraudes anônimas	Anonymizers
Utilitários de anonimato	Anonymizing Utilities
Exploradores de navegador	Browser Exploits

Defesa do Consumidor	Consumer Protection
Discriminação	Discrimination
Revisionismo histórico	Historical Revisionism
Sites ilegais	Illegal UK
Downloads maliciosos	Malicious Downloads
Sites maliciosos	Malicious Sites
Compartilhamento de arquivos	P2P/File Sharing
Domínio estacionado	Parked Domain
Sites com armadilhas	Phishing
Atividades potencialmente criminais	Potential Criminal Activities
Possível hacker	Potential Hacking/Computer Crime
Softwares potencialmente ilegais	Potential Illegal Software
Programas potencialmente indesejados	PUPs
Endereços residenciais	Residential IP Addresses
Informações enganosas sobre escolas	School Cheating Information
Sites com conteúdo de Spam	Spam URLs

Vírus e outras ferramentas maliciosas	Spyware/Adware/Keyloggers
Telefonia pela Internet	Web Phone

6.1 Restrições

São proibidos os acessos à Internet para as seguintes situações e finalidades:

- Acesso a Sites que contrariem qualquer item do Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL;
- Download de quaisquer tipos de programas e aplicativos, mesmo gratuitos;
- Não é permitido o download de músicas, jogos, arquivos ou vídeos de qualquer site da internet mesmo que este esteja na categoria de sites liberados;
- Acesso a Sites de músicas (Exemplo: Sites de rádio, FM, MP3, WAVE, etc.), mesmo que não haja o download de arquivos, e Sites para visualização de filmes e vídeos (Exemplo: YouTube, Terra Vídeos, UOL Vídeos etc).
- Acesso a softwares de comunicação ou chat (Exemplo: MSN, Messenger, Skype etc.).

6.2 Necessidades específicas

Necessidades específicas de acesso que não são permitidas por esta norma, deverão ser solicitadas através do Portal de Serviços na Intranet, informando os acessos desejados, a justificativa para o acesso e o preenchimento do “Termo de Responsabilidade para Uso dos Recursos de Informática em Regime de Exceção”, que deve ser assinado e anexado ao chamado.

De posse dessas informações, a Diretoria de Tecnologia da Informação analisa autorizando ou não a solicitação.

6.3 Responsabilidades

Os usuários não podem violar ou tentar violar os sistemas de segurança adotados, tentar obter acesso não autorizado, tentar fraudar autenticação de usuário ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta, interferir nos serviços de qualquer outro usuário, provedor, servidor ou rede, provocar congestionamento em redes, tentar deliberadamente sobrecarregar um servidor, ou qualquer outra ação direcionada à empresa ou empresas terceiras que causem a perda da confiabilidade, disponibilidade e autenticidade de dados, informações ou sistemas.



Uso Interno

Tipo de Documento: **Procedimento**
Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**
Título do Documento: **Utilização de Acesso à Internet**

6.4 Propriedade intelectual

Embora a Internet seja um ambiente de comunicação informal, as leis de propriedade intelectual, patentes e registro de marca também são aplicadas.

As informações obtidas através da Internet e seus serviços devem ser considerados, em princípio, não confiáveis. Todas as informações recebidas e obtidas via Internet requerem validação de sua autenticidade antes de serem usadas para fins comerciais e de negócios. Essa responsabilidade de validação é da gerência do usuário que tem o acesso.

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



Uso Interno

Tipo de Documento: Procedimento
Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
Título do Documento: Utilização de Acesso à Internet

8. ANEXOS



TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA USO DOS RECURSOS DE INFORMÁTICA EM REGIME DE EXCEÇÃO

Este termo tem por finalidade formalizar a responsabilidade para uso dos recursos de informática em regime de exceção às regras definidas na Diretriz de Segurança da Informação.

Nome do usuário: _____
Matrícula: _____ Diretoria: _____
Departamento: _____
Cargo/Função: _____
Superior Imediato: _____
Empresa: _____

Recurso de Informática a ser liberado:

- ☐ Pen-drive
☐ Site: _____
☐ Gravador de CD/DVD
☐ Outros: _____

Justificativa para exceção:

Declaro estar ciente das Políticas e Diretrizes de Segurança da Informação da CPFL em sua totalidade, e, comprometo-me a seguir todas as orientações nela estabelecidas. Declaro, ainda, estar ciente que a utilização indevida destes recursos será considerada infração aos meus deveres contratuais com a CPFL e que estes recursos serão utilizados apenas para propósitos dos descritos acima.

Usuário

Declaro estar ciente das Políticas e Diretrizes de Segurança da Informação da CPFL em sua totalidade, e que esta aprovação para liberação deste recurso em regime de exceção será apenas para uso no grupo de CPFL e estou ciente que a utilização indevida destes recursos será considerada infração do usuário acima.

Gestor imediato

Diretor da área



Uso Interno

Tipo de Documento: **Procedimento**
Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**
Título do Documento: **Utilização de Acesso à Internet**

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIQS	Rafael Fedozzi

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.13	27/07/2012	Atualização do documento Adequação à Norma "Governança de Documentos Gerenciais"
1.14	27/12/2012	Atualização dos sites bloqueados para acesso.
1.15	16/04/2013	Revisão geral do documento
1.16	09/03/2015	Revisão geral do documento
1.17	13/04/2017	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED
1.18	24/02/2022	Revisão geral do documento