 SERVIÇOS COMPARTILHADOS	Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Migração de Novos Serviços
Título do Documento:	

SUMÁRIO

1. Finalidade
2. Âmbito de Aplicação
3. Definições
4. Documentos de Referência
5. Responsabilidades
6. Regras básicas
7. Controles de Registros
8. Anexos
9. Registro de Alterações

1. FINALIDADE

Este procedimento tem como finalidade estabelecer a sistemática para a gestão de Migrações de Processos de áreas Corporativas ou demais empresas do Grupo CPFL para o Centro de Serviços Compartilhados – NECT.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todas as migrações de processos das áreas Corporativas ou demais empresas do Grupo CPFL a serem realizadas para o Centro de Serviços – NECT.

3. DEFINIÇÕES

3.1 - MEG PROC – Método de Excelência em Gestão de Processos;

3.2 - MEG MO – Método de Excelência em Gestão de Mudanças Organizacionais;

3.3 - BPM – *Business Process Management*;

3.4 - SIPOC – *Supplier* (fornecedores), *Inputs* (entradas), *Process* (processo), *Output* (saídas), *Customer* (clientes);

3.5 - PMP – Plano de Melhoria de Processo;


3.6 - RPA – *Robotics Process Automation* (Automação de processos robóticos);

3.7 - SLA – *Service Level Agreement* (Acordo de Nível de Serviço);

3.8 - MiM – *Management in Motion* (Gestão em Movimento);

3.9 - FTE – *Full Time Equivalent*;

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	1 de 9

	Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Migração de Novos Serviços
	Título do Documento:

3.10- PDCA – Ferramenta de gestão que tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos por meio de um ciclo em quatro etapas: planejar (*Plan*), fazer (*Do*), checar (*Check*) e agir (*Act*);

3.11- PMSO – Controle de Orçamento de Pessoal (P) de despesas (MSO);

3.12- VPL – Valor Presente Líquido.

4. DOUMENTOS DE REFERÊNCIA

Como referência para realizar análise processos, utilizamos o MEG Proc (Metodologia BPM): <http://portais.cpfl.com.br/sites/vpe/ee/eeep/BPM/Metodologia/Forms/AllItems.aspx>

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Diretoria de Estratégia Grupo CPFL

A área de estratégia empresarial do grupo CPFL é responsável por avaliar possíveis migrações de processos de áreas corporativas e/ou demais empresas que se categorizem como elegíveis ao Centro de Serviço, isto é, processos classificados como suporte, operacionais e com volume definidos, ou com ganhos qualitativos e que estejam alinhados com a estratégia do Grupo CPFL.

5.2 Controladoria

A Controladoria do grupo CPFL Energia é responsável pela análise de viabilidade de migração, notificação e apresentação / entrega do estudo de viabilidade a área a qual o processo será migrado e a Diretoria da NECT.


Será responsável também pelo monitoramento do plano de implantação – homologação dos resultados esperados.

5.3 Área de Negócio e/ou Empresa

A área de negócio e/ou empresa é responsável por:

- Identificação do processo a ser migrado e realização do preenchimento do Documento de Solicitação de Migração;
- Solicitação junto a área a qual o processo será migrado para realizar a análise de viabilidade;
- Elaboração do Termo de Migração junto a área a qual o processo será migrado;
- Informar dados Orçamentários de PMSO;
- Informar dados de Infraestrutura necessários para a execução das atividades (veículos, aparelhos celulares, notebooks, computadores, *headsets* etc.).

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	2 de 9

 SERVIÇOS COMPARTILHADOS	Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Migração de Novos Serviços
Título do Documento:	

5.4 Área NECT (a qual o processo será migrado)

A área NECT a qual o processo será migrado é responsável por:

- Solicitação de análise de viabilidade junto à Controladoria;
- Solicitação da análise de processos junto a equipe de Qualidade e Processos NECT;
- Realização de aberturas de demanda para robotização de processo (RPA) e demanda para equipe de CRM em caso de atendimento via Portal de Serviços;
- Realização do plano de ação definido para a conclusão da Migração;
- Elaboração do Termo de Migração junto a área de negócio;
- Definição de alocação de colaboradores a serem migrados.

5.5 Área de Qualidade e Processos – NECT

A NECT através da área de Qualidade e Processos, é responsável pela análise de processos a serem migrados para o Centro de Serviços NECT, considerando as seguintes etapas:

- Realização do diagnóstico e escopo de trabalho;
- Avaliação da Complexidade da Migração (Alta, média e baixa);
- Realização de análise de processo;
- Avaliação do processo para Robotização (RPA);
- Avaliação de necessidade de inclusão na rotina do Quadro MiM (PDCA);
- Análise de FTE / Volumetria;
- Identificação de demais itens relevantes ao processo a ser migrado;
- Entrega do estudo com análise de processo para a migração.

5.6 Área de Orçamento e Faturamento – NECT


A área de Orçamento e Faturamento NECT, é responsável pela definição do modelo de faturamento / cobrança junto a área a qual o processo será migrado em relação à:

- Aderência ao contrato estabelecido entre as partes relacionadas (antes de decidir migrar);
- Impactos no consumo dos contratos estabelecidos entre as partes relacionadas (antes de decidir migrar);
- Análise de impacto orçamentário no ano corrente e preparação interna para faturamento da nova atividade (depois que decidir migrar).
- Driver de orçamento onde o novo serviço recebido pela NECT deverá ser alocado, com base nas definições corporativas de OBZ (Orçamento Base Zero).

5.7 Área de Comunicação (IC)

A área de comunicação é responsável por receber as demandas de comunicação de migrações, fazer os devidos ajustes de acordo com o tom de voz do grupo CPFL e realizar a

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	3 de 9

	Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Migração de Novos Serviços
Título do Documento:	

divulgação nos canais adequados, quando aplicável, seguindo o fluxo de tratativa de comunicados informativos da Comunicação interna.

5.8 Área de Gestão de Mudanças Organizacionais (GMO)

A área de Gestão de Mudanças Organizacionais (GMO), quando aplicável, é responsável pela definição do Plano de Ação, baseado nos critérios definidos pelo MEG MO, junto a área NECT a qual o processo será migrado e a área de Negócio.

5.9 Área de Infraestrutura

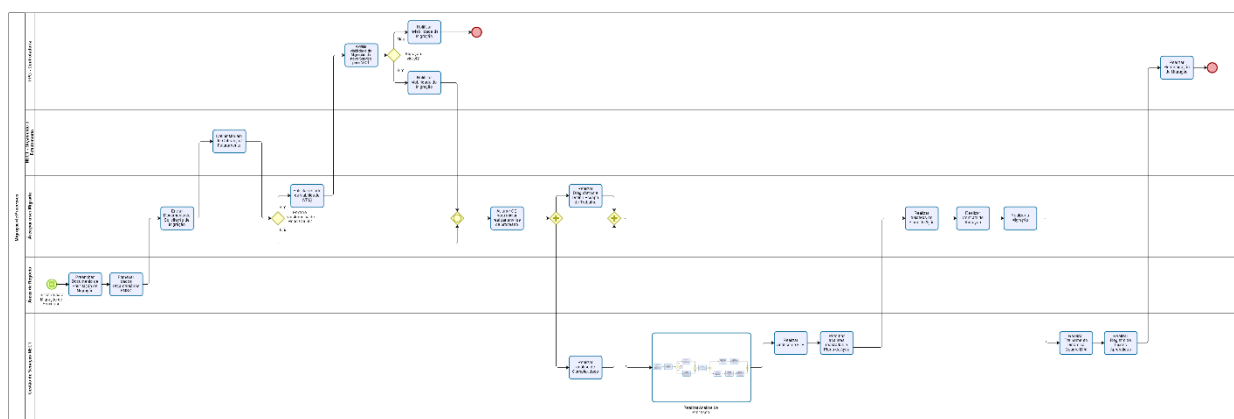
A área de Infraestrutura, quando aplicável, é responsável pela adequação do layout (estrutura física) para alocação dos colaboradores da área a ser migrada, bem como quantidade de veículos a serem utilizados.

5.10 Área de Tecnologia da Informação

A área de Tecnologia da Informação, é responsável pelos equipamentos a serem utilizados tais como: Desktop, notebooks, celulares e headset, bem como demais sistemas e acessos.

6. Regras Básicas

A seguir, o fluxo macro da sistemática para a migração de processos para a NECT:




As etapas descrevem os passos a serem seguidos a fim de garantir a qualidade de novas migrações. Serão formalizadas através da assinatura da documentação entre o cliente e a NECT. O prosseguimento das etapas, fica condicionado à finalização da etapa anterior.

6.1 - Etapa 1 – Entendimento Inicial

Após a identificação de uma oportunidade de migração para a NECT, a área de Negócio juntamente com o Centro de Serviços deverá realizar o entendimento inicial do processo a ser

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	4 de 9

	Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Migração de Novos Serviços
	Título do Documento:

migrado. Nesta etapa a área cliente deve fornecer as informações básicas do processo a ser migrado, através do documento “Documento de Solicitação de Migração”. As informações requeridas estão descritas a seguir:

- Escopo / Descrição do processo;
- Volumetria do processo (volumetria monitorada) e frequência;
- Quantidade de FTE's envolvidos no processo;
- Mapeamento do Processo atual (AS-IS);
- Indicadores do Processo;

Em complemento, a área cliente deve informar dados orçamentários de PMSO para análise da viabilidade financeira (VPL).

O objetivo desta etapa é avaliar se o novo serviço pertence ao escopo de atuação do Centro de Serviços do Grupo CPFL e se as documentações recebidas são suficientes para a avaliação de viabilidade financeira.

→ Entrada Etapa 01: Informações da área cliente

← Saída da Etapa 01: Documento de Solicitação de Migração

6.2 - Etapa 02 – Modelo de Cobrança / Faturamento

Após a conclusão do entendimento inicial, a área de Orçamento e Faturamento da NECT deverá definir o modelo de cobrança / faturamento do novo serviço a ser prestado e a aderência ao contrato estabelecido entre as partes relacionadas, bem como impactos nos valores contratados.

→ Entrada Etapa 02: Documento de Solicitação de Migração

← Saída Etapa 02: Modelo de cobrança definido

6.3 - Etapa 03 – Viabilidade Financeira

Após a conclusão da definição do modelo de cobrança, a NECT deve solicitar a análise de viabilidade Financeira junto a Controladoria. A Controladoria, por sua vez, deve realizar o estudo de viabilidade financeira (VPL) baseado nas informações de Volumetria e *Headcounts*.

Esta etapa é decisiva para a continuidade ou não da viabilização de migração. A passagem para as demais etapas só será realizada após a formalização da controladoria.


→ Entrada Etapa 03: Modelo de cobrança definido

← Saída Etapa 03: Estudo de Viabilidade Financeira

6.4 - Etapa 04 – Diagnóstico e Definição de Escopo de Trabalho

Após a validação do retorno financeiro da oportunidade de migração, será realizado uma etapa para o diagnóstico e definição do planejamento e escopo de trabalho entre a NECT e a área de negócio impactada. A seguir, as ações que contemplam essa etapa:

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	5 de 9

	Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Migração de Novos Serviços
Título do Documento:	

- Realização de Reunião de *Kick Off* entre NECT e cliente;
- Avaliação da Complexidade - a área de Qualidade e Processos, por sua vez, deve realizar a análise da complexidade da migração. Esta avaliação será realizada com base no documento "Solicitação de Migração" e entendimento entre área de Negócio e NECT, considerando o critério a seguir:
 - Nível **Tarefa** será considerado como **Baixa** Complexidade;
 - Nível **Atividade** será considerado como **Média** Complexidade;
 - Nível **Processo** será considerado como **Alta** Complexidade.
- Definição Cronograma de Trabalho;
- Definição da Equipe de trabalho NECT e cliente;
- Avaliar Projetos em andamento e Projetos previstos que podem impactar a migração;
- Definir acordo em Termo de Compromisso.

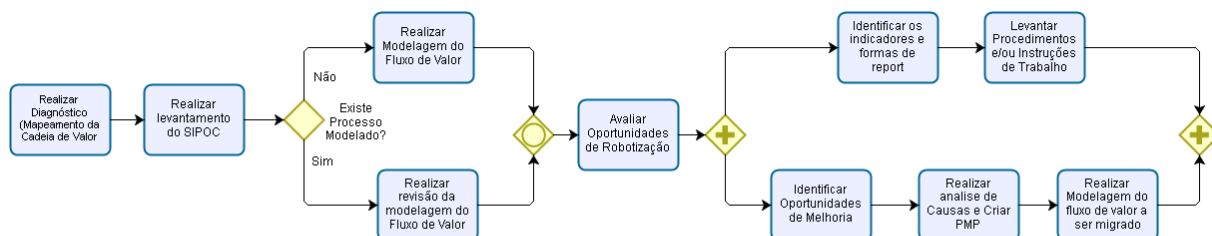
→ Entrada Etapa 04: Estudo de Viabilidade Financeira

← Saída Etapa 04: Assinatura do Termo de Compromisso

6.5 - Etapa 05 – Realização da Análise de Processo (Avaliação e Processos, Indicadores e Procedimentos)

Após concluída a complexidade da migração, a NECT, através da área de Qualidade Processos iniciará a análise de processos considerando a complexidade atribuída e suas respectivas etapas de acordo com a Matriz de Complexidade.

Fluxo macro para a realização da análise de processos:




Powered by
bizagi
Modeler

Para realizar a análise de Processos, será considerado os seguintes aspectos:

- Definição da Cadeia de Valor;
- Definição do SIPOC;
- Mapeamento da Estrutura Organizacional;
- Avaliação do SLA;
- Levantamento da dinâmica de *reports*;
- Análise crítica e entendimento do processo atual (AS-IS) recebido pelo cliente;
- Modelagem do processo futuro (TO-BE);
- Avaliação de oportunidades de robotização (RPA);
- Levantamento e/ou criação em conjunto com o cliente de procedimentos e Instruções de Trabalho da atividade a ser migrada;

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	6 de 9

 SERVIÇOS COMPARTILHADOS	Procedimento
	Área de Aplicação: Excel. Empresarial e Processos
	Migração de Novos Serviços
Título do Documento:	

- Levantamento da necessidade de Treinamentos;
- Definição do Plano de Ação.

As análises serão realizadas com base nas informações recebidas da área de negócio cliente durante o entendimento inicial, afim de garantir o completo entendimento e descrição das atividades a serem migradas durante sua execução consultas adicionais e outras informações poderão ser solicitadas ao cliente.

A área de Qualidade e Processos NECT deve também realizar em conjunto com a área cliente a análise de FTE (*Full Time Equivalent*) e avaliar a volumetria da operação, afim de verificar a distribuição e alocação das atividades a serem desempenhadas pelo Centro de Serviços.

Nesta etapa será verificada a necessidade de abertura de demanda para CRM caso o atendimento da Operação ocorra via Portal de Serviços.

→Entrada Etapa 05: Assinatura do Termo de Compromisso

←Saída Etapa 05: Book do Processo assinado pelo Cliente e pela NECT

6.6 - Etapa 06 – Contrato de Migração

Após a conclusão das análises de Qualidade e Processos NECT, deverá ocorrer uma reunião de convergência com a entrega / apresentação dos resultados para avaliar a migração junto a Diretoria NECT.

O Contrato de Migração deve ser elaborado por ambas as áreas (área de negócio e área a qual o processo será migrado) contemplando todos os aspectos mapeados na análise do processo e no estudo de viabilidade financeira.

Antes do início das atividades migradas pela NECT, o contrato entre a área cliente e o centro de serviços deverá ser assinado nos moldes já definidos para a prestação de serviços entre NECT e áreas de negócio do Grupo CPFL.

O início da prestação de serviços estará condicionado à assinatura do contrato.

→Entrada Etapa 06: Book do Processo assinado pelo Cliente e pela NECT

←Saída Etapa 06: Contrato de Migração assinado

6.7 - Etapa 07 – Plano de Comunicação


Após a conclusão e acordo de Migração através do Contrato de Migração, a área de Comunicação irá seguir o procedimento, conforme item 5.7, e conforme necessidade, realizar a divulgação da migração para as áreas e/ou empresas impactadas e clientes.

→Entrada Etapa 07: Contrato de Migração assinado

←Saída Etapa 07: Divulgação da Migração através dos canais de comunicação

6.8 - Etapa 08 – Dinâmica Quadro MiM (*Management in Motion*)

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	7 de 9

	Procedimento				
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos			
	Título do Documento:	Migração de Novos Serviços			

Após o início das novas atividades, estas, deverão fazer parte do ciclo de melhoria contínua adotado pela NECT, aqui denominado *Management in Motion* (Quadro PDCA)

Na situação em que existam a migração e/ou contratação de novos colaboradores para a realização da atividade migrada, a NECT, através da equipe de Qualidade e Processos deve realizar treinamento e incluir os colaboradores migrados nas rotinas que ocorrem na área.

→ Entrada Etapa 09: Migração realizada

← Saída Etapa 09: Colaboradores migrados treinado e aptos a utilizarem a ferramenta

6.9- Etapa 09 – Lições Aprendidas e Homologação da Migração

Para referência e aprendizado, na documentação elaborada pela área de Qualidade e Processos (*Check list*) deverão contemplar as lições aprendidas com as iniciativas de migração.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Procedimento para Migração de Novos Processos NECT					
Documento de Solicitação de Migração					
Termo de Compromisso de Migração					
<i>Check List</i> para Migração de Processos					
Matriz de Complexidade					


8. ANEXOS

- Documento de Solicitação de Migração;
- Termo de Compromisso de Migração;
- *Check List* para Migração de Processos;
- Matriz de Complexidade.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1 Colaboradores

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17706	Procedimento	1.0	Adail Teixeira	21/05/2019	8 de 9

	Procedimento	
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Migração de Novos Serviços

Empresa	Área	Nome
NECT	Qualidade e Processos	Nelson Simões de Oliveira Junior
NECT	Qualidade e Processos	Kathy Batista da Silva
NECT	Qualidade e Processos	Alvaro Rubens Ferreira
NECT	Qualidade e Processos	Aline Romer

9.2 Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Inicial	Não aplicável	Documento em versão inicial