

Sumário

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

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é garantir a qualidade dos serviços através de práticas de qualidade e abordagens em toda a organização que nos permita atingir metas de redução do desperdício e aumento da satisfação do cliente.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**2.1. Empresa**

Toda CPFL

2.2. Área

Todo escopo dos sites do cliente suportados

3. DEFINIÇÕES

SLA - Acordos de nível de serviço (Service Level Agreement)

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não aplicável

5. RESPONSABILIDADES

Responsabilidades	(empresa de Outsourcing) Gestão da Conta	Área de Entrega de Serviços	Cliente
Requisição de Auditoria	R		A/R
Plano de Auditoria	A	R	C
Condução da Auditoria	A	R	
Report de Resultados da Auditoria	R/A	C	
Follow-up & Fechamento de Auditoria	A/R		C

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Proposta

Este documento descreve como os Serviços de Infraestrutura oferecem suporte ao cliente através de um sistema de qualidade que está em conformidade com:

- Visão do Cliente, a missão e plano estratégico;
- ISO 9001;
- Processo de melhoria contínua de serviço;
- Processo de auditoria em conformidade com a qualidade.

Quem:	Time de Gestão da Conta e todo o pessoal de Prestação de Serviços
O Que:	Um processo de auditoria interna que abrange a auditoria do planejamento, através do encerramento de todas as não-conformidades para garantir a conformidade com os requisitos de padrões de qualidade. O “Programa de Melhoria do Serviço” irá abordar as melhorias necessárias aos serviços e processos que não estejam funcionando em um nível aceitável.
Onde:	Todo escopo dos sites do cliente suportados. A Garantia da Qualidade de Processos e Programa de Melhoria do Serviço serão implementados em toda a extensão do contrato e em projetos gerenciados pela equipe do contrato, dentro da prestação dos serviços de outsourcing do Data Center do grupo CPFL Energia.
Quando:	Em qualquer momento a gestão do contrato ou do cliente podem requerer uma auditoria de qualidade dos serviços ou propor um projeto de melhoria. Reuniões com o Time de operações do contrato são realizadas para analisar todas as atividades em curso a fim de garantir a qualidade e as melhorias dos serviços prestados pela empresa de Outsourcing.

6.2. Principais Diretrizes

Este processo deve ser considerado tanto uma diretiva de gestão de clientes, quanto uma diretriz fornecendo uma visão geral das práticas, processos e procedimentos, para alcançar metas de qualidade dos clientes. As informações identificadas no presente processo devem ser usadas por todas as pessoas de TI. As atividades são adequadas para a prestação de serviços, desenvolvimento e manutenção de projetos.

Todos devem respeitar os seguintes requisitos:

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15427	Procedimento	1.5	Raphael Basseto	25/10/2019	2 de 10

- Utilizar um programa formal de Excelência Empresarial, baseado em normas ISO 9001, para atender aos requisitos de conformidade e certificação necessárias para manter a vantagem competitiva.
- Desenvolver planos que definam as normas, processos, controles e métodos para fornecer serviços e produtos de qualidade que ajudem nossos clientes a satisfazer as suas necessidades de negócios.
- Aderir às políticas definidas, os processos e procedimentos com ênfase na melhoria contínua.
- Realizar ações preventivas ou corretivas eficazes sobre os potenciais problemas ou identificados em todo o negócio.
- Evoluir medidas de qualidade para todas as fases do ciclo de vida de serviços e projetos e manter registros de qualidade.
- Realizar avaliações regulares de integração da qualidade dentro de sua organização.
- Dedicar a um processo de melhoria contínua para todos os novos produtos, serviços, projetos e processos, utilizando tecnologias mais eficazes, como, por exemplo, Six Sigma.

6.3. Objetivos de Qualidade

Os objetivos para a infraestrutura são os seguintes:

- Manter a alta satisfação do cliente;
- Manter, implementar e melhorar continuamente as melhores práticas da empresa de Outsourcing Global;
- Documentar e manter todos os processos e procedimentos;
- Documentar melhorias dos processos e procedimentos;
- Manter um padrão global dos processos e procedimentos;
- Melhorar a produtividade e a eficiência global.

6.3.1. Acordos de nível de serviço (SLAs) e métricas de desempenho

Acordos de Níveis de Serviço é o processo de desenvolvimento, implementação, status, melhoria e auditoria de Acordos de Níveis de Serviço (SLAs). Um SLA representa um acordo, o nível mensurável de serviço que pode ser diretamente ligado a um requisito de negócio. Este nível de serviço será monitorado, calculado e comunicado de uma forma padrão e constante para o cliente.

O objetivo do processo de qualidade nos Acordos de Níveis de Serviço é garantir que a empresa de Outsourcing desenvolve, implementa, realiza revisões, mantém e melhora continuamente dos seus níveis de serviço.

Acordos de Níveis de Serviço são suportados por métricas - pontos de dados brutos mensuráveis em torno do qual a empresa de Outsourcing utiliza sistemas de medição de níveis de serviço, bem como relatórios e gráficos mostrando o desempenho da empresa de Outsourcing durante um determinado período de tempo. O pessoal designado é responsável pela entrada de dados brutos nas ferramentas de software e sistemas de medição dos dados disponibilizados pela CPFL, quando aplicável. A empresa de Outsourcing é responsável por coletar as informações fornecidas pelos pontos de dados brutos e a produção de informações em relatórios de SLA, que podem ser vistos pela empresa de Outsourcing e pela Gestão do Cliente em reuniões mensais de desempenho.

Em alinhamento com este Plano de Qualidade e na intenção de fornecer serviços livres de falhas, a empresa de Outsourcing possui medidas para todos os processos-chave. Estas medidas são coletadas e analisadas pela gestão de infraestrutura da empresa de Outsourcing, através de ferramentas disponibilizadas pela CPFL. Os objetivos de qualidade e melhorias do sistema de qualidade são definidas e implementadas como resultado direto das medidas de processo.

Resultados de pesquisa de satisfação do cliente também serão utilizados para medir o sucesso.

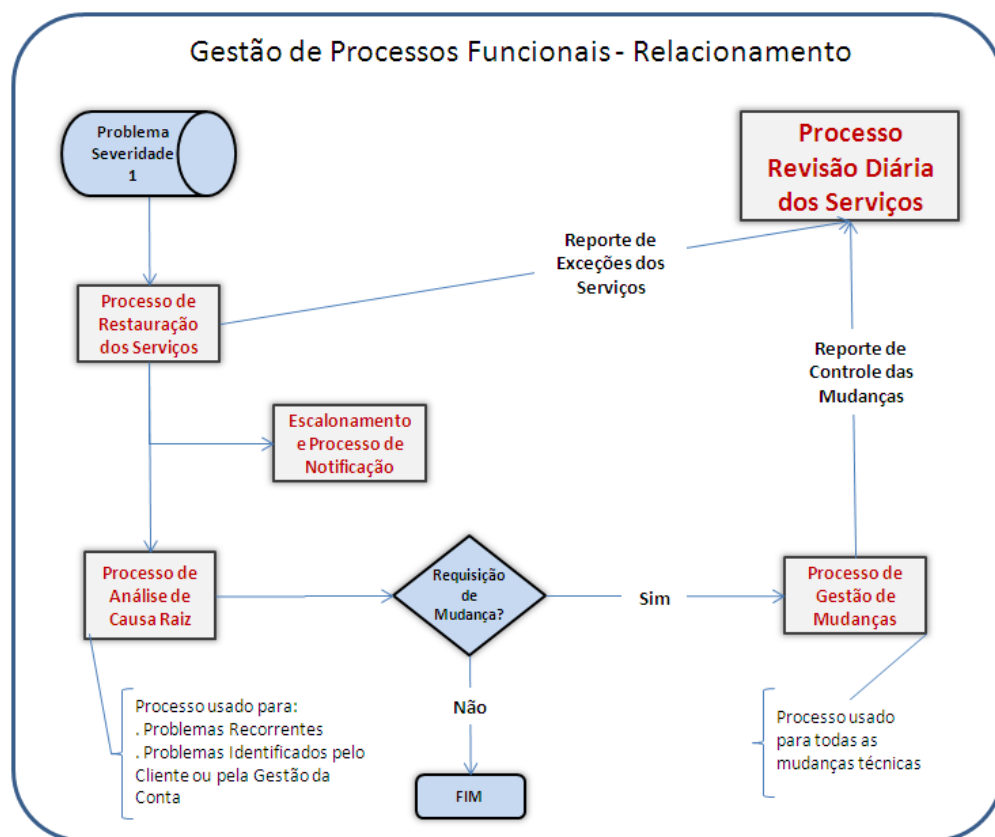
6.3.2. Documentação

A empresa de Outsourcing alcançará alta satisfação do cliente e melhoria dos serviços através de normas, processos e procedimentos documentados. Estes processos e procedimentos incluem um conjunto de ferramentas que facilitam obter um quadro estável e funcional do ambiente operacional do cliente.

Os processos consistem em:

- Gestão Funcional e Processos Técnicos;
- Processos das Linhas de produto, que estão alinhados ao contrato e são incorporados em um Manual de Operações, armazenados em um repositório eletrônico central.

Abaixo está um gráfico da relação entre a Gestão de Processos Funcionais da empresa de Outsourcing. Processos que introduzem uma disciplina de comunicação que promove a estabilidade e aumentam a disponibilidade dos sistemas e garante as alterações controladas.



6.4. ISO 9001:2000

A organização de infraestrutura da empresa de Outsourcing compreende a importância de estabelecer e manter um efetivo e eficiente sistema de qualidade e adotou inteiramente o Padrão de Qualidade ISO 9001:2000. Esta seção define como a infraestrutura da empresa de Outsourcing está em conformidade com os requisitos da ISO 9001:2000 para um Sistema Interno de Qualidade.

6.4.1. Plano de Qualidade

O objetivo do Plano de Qualidade é definir a estrutura do Sistema da Qualidade, e cumprir com os requisitos da ISO 9001:2000. Deve ser atualizado conforme as alterações do Sistema de Qualidade são identificadas e executadas a fim de manter a precisão.

6.4.2. Compromisso de Gestão e Política de Qualidade

A Gestão da empresa de Outsourcing compromete-se a reunir-se com o cliente e regulamentar os requisitos. Em suporte a este acordo define e documenta a Política de Qualidade de Infraestrutura detalhada mais adiante neste documento. A Política enfatiza o compromisso do gerenciamento dos requisitos do cliente e a melhoria contínua com objetivo de fornecer serviços e produtos livres de Falha.

6.4.3. Foco no Cliente

É o trabalho de entendimento dos requisitos do cliente como aplicáveis para a organização em prover o serviço corretamente. A empresa de Outsourcing entende que o requisito do cliente é chave para alcançar a satisfação e considera que alguns requisitos do cliente são identificados como Acordo de Níveis de Serviço (SLAs) e são monitorados, administrados e reportados pelo Gerente do Contrato. O Plano de Qualidade mantém referência direta com o Processo de Gestão de SLAs, bem como seu gerenciamento. O Gestor do Contrato é responsável por levantar todos os requisitos do cliente. Os programas de satisfação do cliente são mecanismos para monitorar a realização de requisitos do cliente. Além disso, temos o objetivo de mensurar a satisfação do cliente com uma pesquisa anual. Esta realimentação ajuda a empresa de Outsourcing e o Cliente a determinarem que projetos de melhoria do serviço podem ser realizados para assegurar que os serviços sejam entregues conforme contratados.

6.4.4. Comunicação Interna

A Gestão de Infraestrutura da empresa de Outsourcing é responsável por garantir a comunicação interna eficaz para todo o pessoal em matéria de eficácia do Sistema da Qualidade. Além disso, o representante da Linha de Produtos de Qualidade da Infraestrutura da empresa de Outsourcing detalha as conquistas, as atividades correntes, o status do sistema de Qualidade e fornece uma apresentação para a gestão.

6.4.5. Comunicação com Cliente

Comunicação com o cliente inclui, mas não está limitado a:

Comunicação Operacional

Comunicação operacional consiste na comunicação entre a empresa de Outsourcing e o cliente em relação às questões ou serviço (s) não disponível. A resolução de problemas e processos de escalonamento definem o fluxo de escalonamento e a comunicação com o cliente, descritos no Plano de Governança.

6.4.6. Ambiente de Trabalho

A empresa de Outsourcing está empenhada em garantir um ambiente de trabalho seguro e produtivo a todo o momento.

Mudanças no sistema que poderiam afetar o ambiente de trabalho global são geralmente gerenciadas pelo Processo de Gestão da Mudança. Todos os fatores das mudanças devem ser avaliados e aprovados antes da sua execução, bem como avaliados e aprovados após a sua execução pelos arquitetos responsáveis.

Qualquer questão que surja e afete o Sistema de Qualidade, incluindo o ambiente de trabalho, é gerenciado por meio do Processo de Gestão de Problemas.

6.4.7. Planejamento de Realização do serviço (produto) e Processos relacionados ao cliente

Planejamento de realização do serviço da empresa de Outsourcing conforme a norma ISO 9001:2000 através de processos e procedimentos documentados que cumpram os requisitos da norma.

6.4.8. Formação da Organização

A política de formação da infraestrutura deve cumprir os seguintes objetivos:

- Proporcionar eficiência e eficácia no entendimento e desenvolvimento dos serviços e projetos;
- Construir uma "cultura comum" em face de toda infraestrutura;
- Assessorar os colaboradores da Infraestrutura, na carreira e desenvolvimento de desempenho;
- Consistentemente desenvolver as competências necessárias para alcançar os objetivos do negócio.

O quadro do programa de treinamento da empresa de Outsourcing inclui e considera as necessidades de formação em dois níveis organizacionais: **Corporativo e Departamento.**

Corporativo

Corporativo reconhece a necessidade de acessível e oportuna formação. Pretende fornecer a todos os funcionários da empresa de Outsourcing aprendizagem a qualquer hora e em qualquer lugar. As fontes de dados de treinamentos da empresa de Outsourcing fornecem acesso direto aos cursos necessários tanto individuais quanto para o desempenho da empresa. As fontes de dados de treinamentos da empresa de Outsourcing, o "Programa de Assistência Educacional", "Direitos em Organizações Profissionais" e "Instruções de Ética" demonstram o compromisso da empresa em oferecer oportunidades de formação ampla para todos os funcionários da empresa de Outsourcing.

É a política da empresa de Outsourcing:

- Reconhecer o desempenho individual e da equipe através de um programa de prêmios da unidade de negócios e de nível corporativo. É nossa convicção que o reconhecimento tem um papel fundamental na retenção de talentos e para a saúde organizacional da empresa de Outsourcing. O reconhecimento é a melhor aplicação para fechar a atividade tornando-a um evento específico e significativo.
- Estabelecer e manter estruturas salariais competitivas e equitativas e um mérito do programa de revisão salarial, que reconhece e recompensa os funcionários pelo seu desempenho e contribuição pelo sucesso da Corporação.

Treinamento Específico de Departamento

Cada organização tem uma orientação específica para que o departamento possa treinar novos funcionários sobre os processos e procedimentos relacionados a esse departamento e sua função. É de responsabilidade do gestor que novos funcionários tenham uma compreensão clara de responsabilidades, dos seus papéis e expectativas.

É política da empresa de Outsourcing rever e avaliar regularmente o desempenho dos funcionários através de uma avaliação de desempenho escrita e discussão com o funcionário. Durante a revisão anual de avaliação de desempenho do funcionário, os gestores devem avaliar onde o desempenho está atualmente versus onde ele precisa estar no futuro. Se for o caso, uma formação deve ser identificada para que seja compatível com as metas individuais de carreira, bem como as necessidades do departamento.

6.4.9. Medição e Análise

Em alinhamento com a Política de Qualidade de infraestrutura e a intenção de fornecer serviços e gerenciar projetos livres de falhas, a empresa de Outsourcing mensura todos os processos-chave. Estas medidas são coletadas e analisadas pela gestão de infraestrutura da empresa de Outsourcing. Os objetivos de qualidade e melhorias do Sistema de Qualidade são definidos e implementados como resultado direto das medidas do processo.

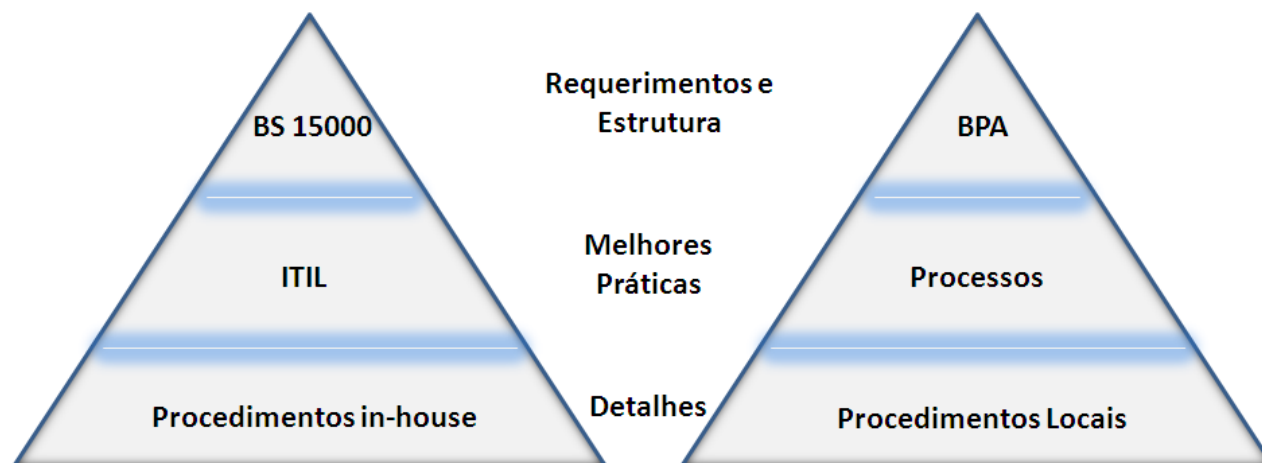
6.4.10. Satisfação do Cliente

A empresa de Outsourcing tem a satisfação do cliente como sua prioridade máxima. Levantamentos periódicos dos usuários finais do cliente serão realizados para obter feedback. Qualquer comentário negativo é usado para identificar áreas problemáticas para melhorias que serão abordadas pelos projetos ou redefinição das expectativas dos clientes. Pesquisas posteriores indicarão todos os progressos feitos na melhoria dessas áreas.

6.4.11. Registros de Qualidade

Os Registros de Qualidade comprovam que um procedimento foi executado e seguido corretamente, e são utilizados para demonstrar a conformidade com a norma ISO 9001. Os Registros de Qualidade da empresa de Outsourcing são facilmente acessados, não são excluídos e estão localizados em uma área protegida para evitar danos ou perda. Os Registros de Qualidade podem ser disponibilizados mediante solicitação.

6.5. Requerimentos ITIL



O diagrama acima mostra como a empresa de Outsourcing demonstra seu alinhamento e reconhecimento de BS15000 e ITIL em seus processos e procedimentos.

O “Processo de Negócios de Arquitetura” (Business Process Architecture - BPA) da empresa de Outsourcing que define os requisitos e estrutura os processos necessários para executar a Gestão dos Serviços nos elementos do negócio, é semelhante à forma como o BS 15000 define os requisitos e estrutura para Gestão de Serviços no domínio público.

O processo atual da empresa de Outsourcing captura e define as melhores práticas semelhantes ao ITIL. O BPA e os processos da empresa de Outsourcing são revisados com BS 15000, ITIL e melhores práticas da empresa de Outsourcing para garantir que o processo de atualização leve em conta o melhor da indústria conforme definido pelo ITIL e inclui as mais recentes e as melhores práticas dentro de empresa de Outsourcing. Dado que ITIL é normalmente atualizado em um ciclo de 10 anos, isso permite que a empresa de Outsourcing tenha a sua abordagem antecipada usando ITIL como base.

Portanto, através da aplicação de seus processos, a empresa de Outsourcing apresenta as melhores práticas de ITIL. Através de auditoria interna e de processos de Infraestrutura conforme a ISO 9001, estamos em conformidade com ITIL.

6.6. Melhoria Contínua

O Programa de Melhoria Contínua de Serviços da empresa de Outsourcing é usado para melhorar os serviços prestados aos seus clientes. Este programa aborda as melhorias necessárias para o serviço, vigilância e manutenção dos serviços que não estão em um nível aceitável, e o desenvolvimento de novos conceitos de melhoria para o serviço prestado ao cliente. Todos os esforços de melhoria do serviço realizado pela empresa de Outsourcing estarão sob a competência do programa de melhoria contínua do serviço.

A empresa de Outsourcing está empenhada em oferecer o melhor serviço possível ao cliente e, portanto, a melhoria contínua dos processos. A administração, com o objetivo específico de determinar como os processos podem ser melhorados, analisa medidas de processo, “Análise de Causa Raiz” (ACR).

Os projetos ou contratos de entrega de serviços (service delivery) candidatos para a Melhoria dos Serviços podem ser gerados a partir de pesquisas anuais, estudos de referência, pesquisas de satisfação do cliente, métricas operacionais, dados de nível de serviço do cliente e outras interfaces. Projetos de Melhoria Contínua são revistos periodicamente pela gestão. Uma vez que os objetivos são alcançados, gera o projeto de transição para monitorar, e volta a ser revisto pela gestão para garantir que os ganhos sejam mantidos.

6.7. Auditoria de Qualidade

O Sistema de Auditoria da Qualidade da empresa de Outsourcing resulta de uma série de atividades planejadas executadas para realizar uma avaliação sistemática e independente, em conformidade com as políticas de infraestrutura, processos e procedimentos aprovados. O processo de auditoria interna abrange desde o planejamento das auditorias, até o encerramento de todas as não conformidades para garantir a conformidade com requisitos de qualidade.

- Sistema Interno de Auditorias da Qualidade da empresa de Outsourcing é conduzido periodicamente ou conforme necessidade para cumprir os objetivos de negócio.
- Auditoria de Garantia de Qualidade Externa pode ser realizada pelo cliente para garantir a adesão a este plano de qualidade.

6.7.1. Desencadeador de Eventos

O evento desencadeador desse processo é uma necessidade identificada pela auditoria. Requisitos de auditoria podem ser gerados internamente, externamente, contratualmente, regulamentares ou por normas específicas.

6.7.2. Entradas

- Relatórios de SLA - Relatórios de SLA mensal
- Registros de Qualidade - Saída de todos os processos
- Calendário Fiscal
- Plano de Auditoria
- Checklist de Auditoria
- Modelo de Relatório de Auditoria
- Empresa de Outsourcing/ processos do cliente - Saída de todos os processos

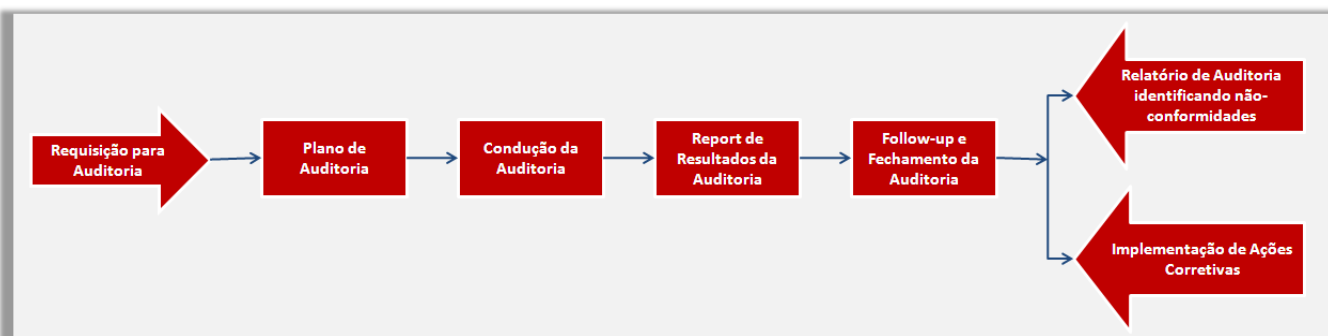
6.7.3. Execução dos Passos

- A equipe de auditoria e gestão do cliente coordena o plano de auditoria
- A equipe de auditoria realiza a auditoria para obtenção de evidências objetivas.

6.7.4. Saídas

- Plano de ações corretivas – Processo de melhoria contínua do serviço

6.7.5. Fluxo do Processo de Auditoria de Qualidade



7. CONTROLE DE REGISTROS

Não aplicável

8. ANEXOS

Não aplicável

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL	SSIO	Welliny Mambelli
DXC	SSIO	Daniela Saran
CPFL	SSIO	Heliane Ferreira
DXC	SSIO	Rafael Iovine
DXC	SSIO	Katiusky Bugin

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	17/04/2013	Criação e atualização do documento – padrões CPFL
1.1	01/07/2014	Validação e Revisão periódica
1.2	01/03/2016	Revisão geral do documento
1.3	28/02/2018	Revisão geral do documento
1.4	27/05/2019	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.