



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema CRM Dynamics

Sumário

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

1. OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo descrever as etapas do processo de gerenciamento de acesso lógico dos usuários do sistema CRM Dynamics.

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.

3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:

CRM DYNAMICS: Ferramenta utilizada para registro das Ocorrências;

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.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15769	Instrução	1.5	Raphael Basseto	28/02/2023	1 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema CRM Dynamics

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Internos

- GED 14369 – Diretrizes de Segurança da Informação;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL;
- GED 14665 - Procedimento de Controle de Acessos a Rede Corporativa.

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 a 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.

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

5.3. 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 sistema CRM Dynamics possui um ambiente exclusivo e dedicado, em virtude das informações dos chamados do Centro de Serviços Compartilhados 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, reinicialização, bloqueio/desbloqueio, alteração e criação de perfis dos acessos de seus colaboradores ao sistema CRM Dynamics.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15769	Instrução	1.5	Raphael Basseto	28/02/2023	2 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema CRM Dynamics

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 ao sistema CRM Dynamics 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 ao sistema CRM Dynamics 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 liberação de acesso, o superior imediato deve analisar a solicitação do usuário frente suas atividades/funções, podendo aprová-la ou reprová-la.

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.

Caso as informações sejam suficientes, 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 ao sistema CRM Dynamics deve ser formalizada e comunicada 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.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15769	Instrução	1.5	Raphael Basseto	28/02/2023	3 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema CRM Dynamics

6.3. Revogação de acesso por não utilizar/acessar o sistema CRM Dynamics

Todos os usuários cadastrados no sistema CRM Dynamics fazem autenticação pela Rede Corporativa (AD) 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

Não há reset de senha no sistema CRM Dynamics, pois, o usuário se autentica no AD. Quando o usuário não se lembrar da senha de rede, este deve abrir um chamado no Centro de Serviços, ramal 8002 (Sede) ou ramal 922-8002 para demais localidades ou através do Portal de Serviços, para o desbloqueio do acesso. Cabe salientar que, somente o próprio usuário pode solicitar o desbloqueio. Uma vez que, a nova senha será encaminhada ao e-mail do solicitante.

Desbloqueio

Se por qualquer motivo seu acesso ao CRM Dynamics foi bloqueado, este deve abrir um chamado através do Portal de Serviços, solicitando a reativação do acesso.

Bloqueio

O usuário poderá solicitar o bloqueio de seu acesso ao sistema CRM Dynamics 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 ao sistema CRM Dynamics, o usuário solicitante deve informar o nome do perfil 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 os novos perfis e os outros já disponíveis, respeitando a regra de segregações de funções.

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

Gestor

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.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15769	Instrução	1.5	Raphael Basseto	28/02/2023	4 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema CRM Dynamics

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.

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.

6.8. Revisão Periódica

Para o sistema CRM Dynamics a Diretoria de Tecnologia da Informação realizará a revisão dos usuários com perfil de administrador do sistema.

6.9. Parâmetros de configuração de acesso do Sistema CRM Dynamics.

Todos os usuários cadastrados no sistema fazem autenticação pela Rede Corporativa 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.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15769	Instrução	1.5	Raphael Basseto	28/02/2023	5 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acesso ao Sistema CRM Dynamics

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIQS	Rafael Fedozzi
Piratininga	EIDN	Rafael Lagranha

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.3	28/06/2017	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.4	04/07/2019	Revisão geral do documento.