



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acessos aos Diretórios do servidor de arquivo.doc

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	5
8. ANEXOS.....	5
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	5

1. OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo descrever as etapas do processo de gerenciamento de acesso lógico de usuários aos Diretórios do servidor de arquivo.

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

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

GESTOR DA INFORMAÇÃO: Nome atribuído à pessoa que é responsável por avaliar e aprovar as solicitações de acessos que são coerentes com as funções/ atividades dos usuários.

USUÁRIO/COLABORADOR: 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:
15691	Instrução	1.6	Emerson Cardoso	28/01/2022	1 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acessos aos Diretórios do servidor de arquivo.doc

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL;
- Norma para Gestão de Acessos;
- Procedimento de Controle de Acessos a Rede Corporativa.

4.2. 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 ao diretório necessário para a execução de suas atividades/funções diárias.

5.2. Superior Imediato

Os superiores imediatos são responsáveis pelos acessos 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 ao diretório de rede 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. A cargo do Gestor da Informação

O Gestor da Informação é responsável pelos diretórios sob sua responsabilidade, atribuído a todos usuários que utilizam a rede. É de responsabilidade do Gestor da Informação avaliar se os diretórios solicitados fazem sentido com as funções desempenhadas pelo usuário.

5.4. A cargo da 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.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15691	Instrução	1.6	Emerson Cardoso	28/01/2022	2 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acessos aos Diretórios do servidor de arquivo.doc

6. REGRAS BÁSICAS

Os Diretórios do servidor de arquivo possuem ambiente exclusivo e dedicado, em virtude do armazenamento de informações das empresas listadas acima.

O gerenciamento de usuários é um conjunto de procedimentos aplicados ao ambiente corporativo de tecnologia da informação da empresa para controlar a concessão e exclusão dos acessos de seus colaboradores e terceiros aos diretórios do servidor de arquivo.

O processo está dividido em duas etapas:

- Liberação de Acesso ao Diretório;
- Exclusão de Acesso ao Diretório.

6.1. Solicitação de Liberação de Acesso

Solicitações de Inclusão de Acesso

Usuário Solicitante

Para solicitar a liberação de acesso ao diretório do servidor de arquivo 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 diretório no Portal de Serviços e deve informar a matrícula, nome e telefone como também o servidor, o diretório, o tipo de acesso e o motivo da solicitação.

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. Cabe ao superior imediato analisar criteriosamente a solicitação do usuário quanto ao diretório solicitado, não aprovando acesso aos diretórios que não estejam alinhados com as atividades do usuário.

Gestor da Informação

Ao receber a solicitação aprovada pelo Superior Imediato, o Gestor da Informação deve analisar a necessidade de acesso ao Diretório por qual é responsável e reprová-la ou aprovar a solicitação.

Tecnologia da Informação

Uma vez aprovada pelo superior imediato e Gestor da Informação, a solicitação é encaminhada à área de Tecnologia da Informação

Ao receber a solicitação de liberação de acesso ao Diretório, a área de Tecnologia da Informação deve executar a liberação do acesso solicitado, ou caso a solicitação estiver preenchida incorretamente, deve rejeitar a solicitação.

A área de Tecnologia da Informação deve incluir o usuário ao grupo de acesso do diretório.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15691	Instrução	1.6	Emerson Cardoso	28/01/2022	3 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acessos aos Diretórios do servidor de arquivo.doc

6.2. Solicitação de Exclusão de Acesso

Usuário Solicitante

Para exclusão do acesso ao diretório, o usuário deve solicitar pelo Portal de Serviços e deve informar a matrícula, nome e telefone como também o servidor, o diretório, o tipo de acesso e o motivo da exclusão.

Quando o usuário concluir a solicitação de exclusão, será enviada uma notificação ao e-mail do superior imediato para aprovação.

Superior imediato

Após o recebimento da solicitação de exclusão de acesso, o superior imediato deve analisar a solicitação do usuário, podendo aprová-la ou reprová-la.

Tecnologia da Informação

Após receber a solicitação aprovada, a área de Tecnologia da Informação deve executar a exclusão do acesso solicitado, ou caso a solicitação estiver preenchida incorretamente, deve rejeitar a solicitação.

A área de Tecnologia da Informação deve excluir o usuário do grupo de acesso ao diretório.

6.3. Revogação de acesso por não utilização

Todos os usuários que acessam os Diretórios do servidor de arquivo fazem autenticação pela rede corporativa e a revogação de acesso por não utilizar/acessar o sistema seguem as definições do procedimento de Controle de acessos a Rede Corporativa (GED 14665).

6.4. 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.

Gestor da Informação

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.

6.5. Parâmetros de acesso dos usuários

Para acesso ao Diretório do servidor de arquivo é necessário estar conectado à rede corporativa que seguem os parâmetros definidos no Procedimento de Controle de Acesso a Rede Corporativa (GED 14665).

6.6. Substituição do Gestor da Informação

Caso o Gestor da Informação atualmente definido se ausentar por motivo de licença, férias ou mudança de área ou cargo, este deve solicitar através do Portal de Serviços a sua substituição, informando o novo

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15691	Instrução	1.6	Emerson Cardoso	28/01/2022	4 de 6



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Controle de Acessos aos Diretórios do servidor de arquivo.doc

colaborador que assumirá as atividades. Esta solicitação deve ser aprovada pelo superior imediato do novo responsável indicado.

Caso o Gestor da Informação atualmente definido for desligado da empresa caberá ao superior imediato solicitar através do Portal de Serviços a substituição, informando o novo colaborador que assumirá as atividades. Esta solicitação deve ser aprovada pelo superior imediato do novo responsável indicado.

6.7. Revisão periódica

Para garantir a eficácia dos controles implementados e manter a segurança sobre os acessos existentes, semestralmente, preferencialmente em maio e novembro, a Diretoria de Tecnologia da Informação deverá comunicar os responsáveis pela revisão a necessidade e responsabilidade da revisão dos diretórios do servidor de arquivo. Deve ser solicitado os relatórios de usuários com acesso abrindo um chamado no Portal de Serviços, especificando o diretório.

Os responsáveis pela revisão determinados pelos diretores das áreas, recomenda-se ter cargos de no mínimo Coordenador/Supervisor, podendo possuir um delegado oficial.

A Diretoria de Tecnologia da Informação deverá acompanhar a execução das revisões e caso não sejam feitas no período máximo de 30 dias após a comunicação, primeiramente será reportado o ocorrido ao respectivo superior do responsável pela revisão do acesso da área envolvida. Passados 15 dias de após o reporte ao superior imediato, o Diretor da área responsável será notificado e caberá à Diretoria de Tecnologia da Informação, bloquear o acesso do respectivo responsável ao ambiente de rede.

Os responsáveis pela revisão devem manter registros das revisões realizadas para fins de auditoria e para garantir a realização do controle.

Para a empresa RGE Sul a revisão é realizada semestralmente para os diretórios considerados críticos Jurídico, Contabilidade e Tributário.

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.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15691	Instrução	1.6	Emerson Cardoso	28/01/2022	5 de 6



Tipo de Documento: Procedimento

Área de Aplicação: Tecnologia de Informação

Título do Documento: Procedimento de Controle de Acessos aos Diretórios do servidor de arquivo.doc

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIQS	Rafael Fedozzi
Nava	Segurança da Informação	Mateus Rocha

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.4	14/08/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.5	01/12/2021	Revisão geral do documento e adequação a novas regras