

ITIL e COBIT interligados são fundamentais para o bom funcionamento de uma empresa. Enquanto o primeiro se preocupa com as boas práticas para os serviços de TI, garantindo que eles sejam bem executados, o COBIT sobe um nível e se preocupa com a estrutura inteira da gestão de TI, buscando oferecer uma capacidade de governança de TI. A conexão entre esses dois poderosos frameworks ocorre dentro dos seus processos, e a seguir serão apresentados alguns desses processos de ITIL que, para o processo exemplo, terão a indicação de como as atividades de COBIT buscam otimizá-los.

### **Gerenciamento de Incidente**

Esse primeiro processo de ITIL é um dos mais utilizados dentro da empresa e tem fundamental necessidade de estar sempre bem alinhado inteiramente no setor, visto que diversas áreas precisam do apoio do setor de processos no que diz respeito a mapeamento de processos, processos automatizados dentro do software Orquestra e estruturação de novos projetos. Sendo assim, como uma das principais atividades propostas pelo COBIT nesse momento, a agilidade torna-se fundamental para a resolução de todo e qualquer incidente que surja. Por isso, dada a entrada de uma nova demanda que indique um problema dentro de um processo automatizado, ou uma má execução de um processo que ocorre normalmente, qualquer outra demanda que esteja sendo operada naquele momento é deixada no aguardo para que seja dado o devido foco e atenção para a solução do problema. Dessa forma, há a certeza de que o setor que precisa deste serviço operando em plenas condições, não terá nenhum problema com essa questão.

O maior exemplo que temos desse tipo de atividade é com a necessidade de alteração em dados de instâncias que foram solicitadas com preenchimento de informações incorretas, ou então quando alguma atividade de um processo automatizado é encaminhado para uma pessoa de forma incorreta. Assim sendo, como administrador do sistema, é necessário refazer essas questões internamente, muitas vezes, pois alguns setores não possuem o devido acesso a certos módulos do sistema, buscando assim manter a integridade do mesmo e de suas informações. E também, a maior demanda que existe e que gera a maior quantidade de incidentes é a configuração equivocada de um processo, seja na execução de algum webservice ou no modelo de BPMS projeto, e que traz a indisponibilidade de utilização do sistema para o usuário. Essas questões são as mais graves e devem ser atendidas com extrema agilidade. Para tanto, deve-se buscar primeiramente fazer o diagnóstico de qual o real problema que está ocorrendo, e assim poder ter a noção de quais proporções ele atinge e até onde o seu mau funcionamento pode afetar. Após esse diagnóstico inicial ter ocorrido, deve-se então buscar a melhor forma para resolver o problema de uma forma geral, e não apenas uma solução provisória para aquele processo específico, sendo que na próxima execução ocorrerá o mesmo problema. Caso essa solução não esteja facilmente acessível, busca-se então primeiramente solucionar o caso específico, habilitando o processo a seguir o seu fluxo, e então acha-se uma forma para conseguir fazer o funcionamento correto do processo no ambiente de desenvolvimento, realizando os devidos testes e garantindo a qualidade do serviço restaurada integralmente.

Outra prática muito importante e que trata-se de uma das atividades fundamentais do COBIT nesse processo é a de escalar o problema encontrado, e assim verificar se a questão que ocasionou o incidente naquele processo não tem a capacidade de gerar um

novo incidente em algum outro processo, como um webservice mal configurado, ou alguma fonte de dados que pode ser utilizada em comum com algum outro processo que está apresentando alguma falha, enfim, entre as mais diversas questões. Dessa forma, é realizada uma minuciosa investigação na fonte do problema e busca-se compreender se há possibilidade de afetar outro recurso. Caso não haja, é feito o registro do reparo do incidente, que detalhe fundamentalmente qual foi o incidente, o que o gerou e como foi realizado o reparo. Dessa forma, em algum caso futuro que apresente semelhança, ou mesmo que trate da exata mesma questão, pode-se utilizar esse ambiente de registros como forma de consulta para agilizar ainda mais a solução de incidentes.

### **Gerenciamento de acesso**

O gerenciamento de acesso também se trata de uma fundamental parte do processo, pois muitas das informações que estão armazenadas dentro das instâncias dos processos são confidenciais e não podem ser vistas por além dos devidos responsáveis. Informações financeiras, processos da ouvidoria, de pagamento, entre outras, todas devem ser sigilosas e caso não seja delegado o devido nível de acessos e permissões para cada usuário, pode gerar um grande problema.

Todo o processo que é criado é iniciado pelo seu momento de planejamento e organização de toda a estrutura de acessos e responsáveis pelo processo, por cada tarefa específica e também pela possibilidade de acesso a relatórios e informações. Todo acesso é concedido de forma manual, e pode ser vinculado diretamente a um usuário, garantindo um nível mais rígido de controle de informação, ou então para um certa área ou posição dentro da escala de hierarquia, para possibilitar que todos os membros de determinado departamento tenham os mesmos acessos a informações de um processo, por exemplo. Todo o planejamento desses níveis hierárquicos deve ser muito bem estruturado para que não seja necessário ficar barrando ou criando novos acessos com o processo já em execução, o que pode gerar o surgimento de grandes incidentes e falhas graves em processos, quando um membro vital de uma operação não possui acesso ao módulo necessário, por exemplo.

Uma vez que o processo tenha definido os seus devidos responsáveis e também quem deverá ter acesso às informações é necessário fazer o cadastro dos acessos. Muitos setores criam processos automatizados pela primeira vez, e portanto ainda não estão com seus membros cadastrados no software e por vezes não aparecem dentro da hierarquia cadastrada. Sendo assim é necessário inserir os usuário necessários, fazendo o seu cadastro no sistema com base nas informações no sistema principal de cadastro de pessoas, inclusive mantém-se o acesso através da mesma senha, e também inserir a área e devidas posições, caso necessário. Dentro de cada processo é possível definir os usuários ou áreas que terão permissão para diversas funções, como a de iniciar instâncias, emitir relatórios e até mesmo a alterar informações daquela instância, tudo podendo ser controlado por um painel, como pode ser visto na imagem a seguir:

Entidade	Tipo	Acesso	Iniciar execuções (exclusivo para Usuário Anônimo)	Iniciar execuções e acompanhar andamento via marcos	Iniciar execuções e acompanhar andamento via Passo a Passo	Cancelar ou congelar suas próprias execuções	Editar modelo do processo e todas as execuções	Excluir, cancelar ou congelar todas as execuções	Ver relatórios e informações de todas as execuções	Ver relatórios e informações das instâncias que participam
<input type="checkbox"/> [Redacted]	Área	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> USUÁRIO ANÔNIMO	Usuário	Permitido	<input checked="" type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/> Todos os Usuários	Usuário	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> [Redacted]	Área	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> [Redacted]	Usuário	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> [Redacted]	Usuário	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> [Redacted]	Usuário	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> [Redacted]	Usuário	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> [Redacted]	Usuário	Permitido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Após realizados todos os cadastros, é informado então ao usuário e aos setores responsáveis que os membros dos processos estão habilitados a utilizar o mesmo. Dessa forma, o processo pode definitivamente começar. Após essas etapas é dado início ao monitoramento de todos os acessos necessários. Conforme os usuários vão se desligando da empresa torna-se necessário que seja feita a remoção dos seus acessos ao sistema, visto que o mesmo pode ser feito via web, sem necessidade de autenticação em rede local. Assim mantém-se a segurança dos dados. Além desse monitoramento de saídas, é necessário fazer o mesmo para as novas contratações. Os novos membros de setores que utilizam os processos automatizados precisam ter o seu cadastro feito e receber uma breve explicação de como operar o processo. Embora o software seja bastante simples e intuitivo, é uma ação totalmente necessária.

## Gerenciamento de Liberação e Implantação

A principal incumbência desse processo de ITIL é de garantir que sejam realizadas de forma adequada novas implantações em sistemas e processos, gerando satisfação aos usuários e atentando para importância de tomar todas as medidas fornecidas pelo COBIT para garantir o melhor desempenho possível nessa tarefa.

Toda demanda que indique a necessidade de uma nova funcionalidade ou novo processo automatizado gera a necessidade imediata de uma reunião entre os setores envolvidos para que seja discutida e planejado todo o processo e suas tarefas. É de uma importância vital iniciar o processo por esse alinhamento de todas as ideias para que seja evitado ao máximo o retrabalho e que seja gerada a maior satisfação possível para os usuários. O desenho do processo de forma macro no primeiro momento ajuda a retirar o processo da cabeça do usuário e garantir uma maior precisão em todos os aspectos que ele aborda, garantindo que a maior parte das tarefas necessárias sejam implementadas e estejam executando a sua função de acordo com o pensado pelo solicitante.

Após esse primeiro momento é realizada toda a estruturação do processo dentro do software, criando todas as tarefas necessárias, realizando toda a gestão de acesso e cadastro de usuários e informações necessárias, encaminhando novos chamados técnicos para a área de TI para que sejam realizadas possíveis integrações entre outros sistemas utilizados pela empresa, desenhado todo o fluxo de atividades, configurando todas as

atividades de e-mail automáticos, timers para espera do fluxo, criando o formulário do processo de acordo com todos os requisitos de informações levantados, enfim, elaborando todo o processo de BMP e deixando encaminhado para a fase de testes.

O primeiro momento de testes acontece dentro do ambiente de produção do software, sem que haja o envolvimento real das pessoas que fazem parte do processo. Essa atividade busca apenas garantir que o fluxo tenha sido configurado adequadamente e que as atividades estejam acessíveis e com todas as informações que deveriam estar visíveis e manipuláveis em cada uma delas. Dessa forma, quando for realizada a apresentação para os usuários que solicitarem o processo não haverá nenhum imprevisto e possível erro na hora de execução. A apresentação do processo parcialmente elaborado, ou integralmente, dependendo da sua extensão e nível de complexidade é realizada em seguida. É realizada uma demonstração para a equipe e são levantadas todas as possíveis necessidades de alteração e ajustes necessários para que o processo fique como planejado pelos usuários. No geral essa etapa sempre acontece, pois dificilmente o processo será tão simples a ponto de não demandar ajustes que surgem a partir da visão sólida do processo automatizado, trata-se de uma etapa bastante comum.

A seguir são realizados todos os ajustes que foram solicitados e realizado o novo teste no ambiente de produção. Essa etapa do processo geralmente é bastante ágil, visto que o processo já é bem conhecido pelo modelador e todas as configurações tornam-se mais fáceis de serem realizadas. Quando finalizado, ocorre a etapa de entrega do processo. Ele é oficialmente publicado no software e as pessoas que possuem acesso para o solicitar podem começar a fazê-lo.

A última etapa, e que não possui um fim definitivo, é o monitoramento do processo e a prestação de todo o suporte para o setor na manutenção do mesmo. Qualquer incidente que possa surgir no processo é tratado pela equipe do setor de processos e resolvido de acordo com as instruções indicadas no Gerenciamento de Incidentes. Além disso costuma-se realizar o monitoramento dos processos através de análise de instâncias que estão sendo executadas ou já foram finalizadas, buscando identificar se todas as informações que deveriam estar preenchidas e visíveis estão de fato, se o processo está seguindo os fluxos que estavam previstos sem que nenhuma atividade acabe sendo pulada ou que não esteja sendo executada de acordo. Todo esse processo de monitoramento também é de responsabilidade do setor que é dono do processo. De praxe é escolhido pelo menos um indicador para o processo, alguma informação que sirva de medição para verificar se o processo está atingindo o seu objetivo ou não, e essa informação, o controle dela, é de responsabilidade do setor que realizou a solicitação. Um relatório que tenha esse indicador como ponto principal é criado no sistema para que possa ser gerado pela equipe quando necessário, e uma periodicidade deve ser definida para que sejam realizadas audições dessas informações e, caso o desempenho do processo não esteja adequado, sejam buscadas alternativas para que ele tenha a qualidade preterida.